

Auditoria Externa Independente

Procedimentos de Asseguração Individual (PAI)

**Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e
Controle Social (PG006) – Pilar Canais de
Relacionamento – Ciclo 02**

Junho/2022



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Procedimentos de Asseguração Individual (PAI) contendo o descritivo dos procedimentos de asseguração planejados pela EY para auditoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	12/05/2020	EY	Emissão do documento.
02	15/12/2020	EY	Emissão da segunda versão contemplando a atualização dos procedimentos executados para acompanhamento das atividades realizadas no âmbito do Programa.
03	01/12/2021	EY	Emissão da terceira versão contemplando os procedimentos do ciclo 02 de acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento.
04	30/06/2022	EY	Emissão da quarta versão contemplando a atualização dos procedimentos executados no ciclo 02 para acompanhamento das atividades realizadas no âmbito do pilar.

Índice

1.	Introdução	4
1.1.	Objetivos	4
1.2.	Glossário de Termos e Siglas.....	4
1.3.	Documentos de Referência.....	4
1.4.	Protocolo de Comunicação	5
2.	Contextualização do Programa	6
3.	Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa	9
3.1.	Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco, no sistema <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), para a Fundação Renova	10
3.2.	Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial, sem registro de retorno pela Samarco	10
3.3.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS	10
3.4.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados pelo pilar Canais de Relacionamento.....	11
3.5.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento.....	13
3.6.	Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105.....	14
3.7.	Verificação do preenchimento de campos constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS da Fundação Renova	15
3.8.	Verificação de evidências do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021).....	15
3.9.	Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105	16
3.10.	Verificação de evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105.....	16
3.11.	Verificação de evidências da realização de ações, pela Fundação Renova, para correção de manifestações sem registro de resposta que foram incorretamente abertas sob novo número de protocolo	17
3.12.	Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova.....	17
3.13.	Verificação de inconsistências no registro, atendimento ou respostas às manifestações identificadas nos ciclos de acompanhamento dos demais Programas da Fundação Renova	18
4.	Procedimentos de Avaliação do Cumprimento dos Indicadores do Programa.....	19
5.	Considerações sobre os resultados	20

1. Introdução

1.1. Objetivos

Apresentação dos procedimentos planejados pela EY para auditar a correspondência entre as ações executadas pela Fundação Renova e os projetos, processos e indicadores que compõem o Programa, de acordo com as diretrizes previstas no documento de Definição do Programa aprovado pelo Comitê Interfederativo (CIF), Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), Termo de Ajustamento de Conduta (TAC Governança), Notas Técnicas emitidas pela Câmara Técnica (CT), e Deliberações emitidas pelo CIF e demais informações obtidas junto à Fundação Renova durante a etapa de Entendimento do Programa.

A realização dos procedimentos previstos no PAI poderá ocorrer de forma preliminar, durante o transcorrer das ações previstas no Programa, ou de forma definitiva, no momento de sua conclusão e encerramento pela Fundação Renova e aprovação pelo CIF. A execução destes procedimentos visa possibilitar o acompanhamento do andamento do Programa pelas partes envolvidas, permitindo assim, a adoção de eventuais ações preventivas ou corretivas pela Fundação Renova na execução do Programa.

Caso seja necessário, este documento poderá ser atualizado durante o ciclo de acompanhamento para adequação de premissas, ajustes e critérios dos procedimentos previstos. Além disso, uma nova versão do documento poderá ser elaborada no próximo ciclo de acompanhamento para atendimento a novas demandas decorrentes de alterações no documento de Definição do Programa; mudanças nos processos, projetos e indicadores do Programa realizados pela Fundação Renova; ou ainda, após sinalização pela Fundação Renova do atendimento aos critérios de encerramento do Programa, desde que aprovados pelo CIF.

Os resultados obtidos pela EY serão apresentados e discutidos em conjunto com a Fundação Renova, e serão base para a preparação do relatório. A EY compartilhará a versão preliminar do relatório com a Fundação Renova via e-mail, e esta deverá encaminhar à auditoria eventuais comentários acerca dos resultados apresentados, bem como o detalhamento das ações corretivas e dos planos de ação relacionados às eventuais deficiências e fragilidades identificadas como resultado da execução dos procedimentos. Em seguida, esse detalhamento será incluído pela EY na versão final do relatório.

A leitura deste documento deve ser realizada em conjunto com o Procedimento Operacional Padrão (POP) que detalha a estratégia geral de asseguarção adotada pela EY para auditoria dos Programas constantes no TTAC e no TAC Governança.

1.2. Glossário de Termos e Siglas

- **ACORDO ou TTAC:** Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta;
- **CIAs:** Centros de Informação e Atendimento;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **CRM:** *Customer Relationship Management*;
- **EY:** Ernst & Young;
- **NII:** Núcleo de Informações Institucionais;
- **PAI:** Procedimentos de Asseguarção Individual;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SGS:** Sistema de Gestão *Stakeholders*;
- **TAC Governança:** Termo de Ajustamento de Conduta; e,
- **TI:** Tecnologia da Informação.

1.3. Documentos de Referência

- Deliberações e demais documentos emitidos pelo CIF relacionados ao Programa;
- Norma de Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão (NBC TO 3000);

- Notas Técnicas e demais documentos relacionados ao Programa emitidos pela Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS);
- POP;
- TTAC; e,
- TAC Governança.

1.4. Protocolo de Comunicação

Abaixo são apresentados os principais contatos da Fundação Renova relacionados a auditoria no âmbito deste Programa:

Tabela 1 – Principais contatos da Fundação Renova relacionados à auditoria no âmbito do Programa

Nome	Área	E-mail
Ana Luísa Mendanha Mendes	Governança	ana.mendanha@fundacaorenova.org
Iara Morena Oliveira Fagundes e Souza	Estratégias Participativas	iara.souza@fundacaorenova.org
João Paulo Silveira de Freitas	Relacionamento Institucional	joao.freitas@fundacaorenova.org
Lilian Vidal Silva Zappulla	Governança	lilian.zappulla.crtf@fundacaorenova.org
Livia Araruna Formiga Feitosa	Governança	livia.feitosa.crtf@fundacaorenova.org
Maria Thereza Ferreira Teixeira	Canais de Relacionamento	maria.teixeira@fundacaorenova.org
Paula Vieira Gonçalves de Souza	Governança	paula.souza@fundacaorenova.org
Rafaela Marques de Castro	Relacionamento Institucional	rafaela.castro@fundacaorenova.org
Simone de Meira Barbosa	Relacionamento Institucional	simone.barbosa.crtf@fundacaorenova.org

2. Contextualização do Programa

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) é executado pela Fundação Renova em atendimento ao disposto nas cláusulas 59 a 72 do TTAC, assinado em 02 de março de 2016. Devido ao seu caráter multidisciplinar e por permear de forma transversal os demais Programas, a Fundação Renova dividiu o PG006 em quatro pilares contemplando as referidas cláusulas do TTAC, conforme descrito na Tabela 2.

Tabela 2 – Cláusulas do TTAC por pilar do PG006

Pilar	Cláusulas do TTAC
Participação e Diálogo Social	59, 60, 61, 62, 63, 64, 66
Comunicação	59, 60, 64, 65 ¹ , 66, 67, 69 ¹
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.

As cláusulas relativas ao pilar Canais de Relacionamento, estão apresentadas a seguir:

CLÁUSULA 59: A FUNDAÇÃO deverá assegurar a participação social nos processos de identificação e detalhamento de PROGRAMAS e PROJETOS, incluindo prestação de contas das ações relativas aos PROGRAMASSOCIOECONÔMICOS.

CLÁUSULA 60: A população impactada e os INDIRETAMENTE IMPACTADOS terão acesso à informação ampla, transparente, completa e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível a todos os interessados, como condição necessária à participação social esclarecida.

CLÁUSULA 64: Deverão ser criados canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, se necessário, devendo ser previstas as seguintes ações:

[...] c) criação e manutenção de espaços dialogais com as comunidades, tanto espaços fixos quanto móveis; [...]

[...] e) central 0800 de atendimento à população.

CLÁUSULA 70: Deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis.

CLÁUSULA 71: Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordoe deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor (TTAC, 2016, p. 44 a 46).

De acordo com o documento de Definição do Programa, aprovado por meio da Deliberação nº 505, emitida pelo Comitê Interfederativo (CIF) em 16 de junho de 2021, os objetivos do pilar Canais de Relacionamento são:

- Disponibilizar canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade por meio de espaços fixos, virtuais e central 0800;
- Assegurar que todas as manifestações recebidas sejam devidamente registradas em um único banco de dados e respondidas;
- Assegurar que as respostas sejam dadas no prazo estabelecido, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas (Definição do Programa, 2021, p. 76).

Para alcançar os objetivos do pilar Canais de Relacionamento, o documento de Definição do Programa (junho/2021) prevê a execução das seguintes ações:

- Projeto de Implantação dos Canais de Relacionamento;
- Projeto de Instalação de Novos CIAs;
- Projeto de Implantação do Portal do Usuário; e,
- Processo de Gestão dos Canais de Relacionamento.

¹ 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).

É importante destacar que, conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, emitido pela EY em 15 de dezembro de 2020, a Fundação Renova informou que, quando do rompimento da Barragem de Fundão, as manifestações relacionadas ao rompimento foram registradas pela Samarco, que utilizava o sistema *Customer Relationship Management* (CRM), e, posteriormente, foram migradas ao Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) utilizado pela Fundação Renova. Diante disso, a EY verificou a existência de manifestações datadas a partir de 18 de novembro de 2015, na base de manifestações do sistema SGS, corroborando então tal informação. A partir da execução de procedimentos de auditoria pela EY, foram identificados, na base de manifestações, registros de manifestações recebidas por diferentes canais, incluindo espaços físicos e Central 0800, em até um mês após a assinatura do TTAC.

Adicionalmente, em concordância com o exposto no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, a EY verificou evidências da implantação dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) nas localidades de Povoação, Aracruz e São Mateus, no estado do Espírito Santo, e dos demais 14 CIAs que constam no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Ainda conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, a EY identificou evidências que permitiram corroborar a implantação do Portal do Usuário e o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.III da Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017, no Portal do Usuário.

Vale ressaltar que, no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, não foi proposta a execução de procedimento para avaliação das demandas recebidas por meio do Núcleo de Informações Institucionais (NII), uma vez que foi esclarecido à época, pela Fundação Renova, que o NII é uma área administrativa responsável pelo controle de documentos oficiais recebidos pela Fundação Renova. Ademais, apesar de constar entre os canais de relacionamento da Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021), não foi identificado projeto ou processo que preveja o acompanhamento das demandas recebidas via NII no referido documento.

É importante destacar que, no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, foi informado à EY pela equipe responsável pelo pilar que dentre as 16 diferentes formas de recebimento de manifestações, seis são geridas e reportadas pelos Canais de Relacionamento², e as 10 restantes³, não estão sob gestão deste pilar. Ainda de acordo com a Fundação Renova, *“uma vez que não fazem parte da gestão formal e exclusiva dos Canais de Relacionamento, esses dados devem ser analisados em base de dados segregada e em processo separado, a partir de uma análise qualitativa e de entendimento de cada situação”*. Destaca-se que a Fundação Renova não informou qual área é responsável por realizar a gestão das formas de recebimento que não se encontram sob responsabilidade do pilar Canais de Relacionamento. Portanto, nos procedimentos aplicáveis, a EY refletiu esta segregação para apresentar os resultados obtidos, até que seja formalizado e aprovado o encaminhamento para outro Programa dessas manifestações, considerando que todos eles devem ser verificados, evitando assim que inconsistências identificadas não sejam analisadas pela Fundação Renova.

Ademais, é importante destacar que no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, a Fundação Renova informou que o envio de cartas individualizadas aos manifestantes, previsto no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105, poderia ser identificado a partir do preenchimento do campo “respostajuridico” da base de manifestações extraída do sistema SGS. No Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, a EY relatou que, após consultar o referido campo, foram identificados 6.165 registros preenchidos. Entretanto, dentre os registros foram observados textos como “readonly” – este, presente em 5.852 registros, o que representa 95% do total de registros preenchidos –, “Não”, “Sim”, “///”, dentre outros para os quais foram solicitados esclarecimentos à Fundação Renova.

² Conforme documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, encaminhado pela Fundação Renova no dia 29 de abril de 2020, as formas de recebimento gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento são: Postos de Atendimento CIAs, 0800, Contato Ativo 0800/Fale Conosco, Contato Ativo CIAs, Fale Conosco e Fale Conosco – Portal.

³ De acordo com o documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, fornecido pela Fundação Renova, as formas de recebimento que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento são: “Abordagem Presencial”, “E-mail”, “Eventos”, “Fórum”, “Mobilização”, “Ofício”, “Ouvidoria”, “Redes Sociais”, Reunião de Diálogo e “Telefone”.

Conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, a Fundação Renova não apresentou os esclarecimentos solicitados pela EY e não encaminhou as evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos dentro do prazo estabelecido. Adicionalmente, a Fundação Renova informou que foi aberto um chamado junto à área de Tecnologia da Informação (TI), que não foi respondido pela área. Dessa forma, não foi possível executar o procedimento de verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos por correio, pela Fundação Renova, no primeiro ciclo de acompanhamento. A partir do exposto, bem como das diretrizes estabelecidas no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105, neste ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, a EY verificará evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio.

Vale ressaltar que, de acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), os indicadores referentes ao pilar Canais de Relacionamento do PG006 visam monitorar o desempenho das atividades/projetos durante sua execução. Ainda segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021), o encerramento do pilar Canais de Relacionamento está associado ao prazo de conclusão dos demais Programas da Fundação Renova e à resposta a todas as manifestações recebidas. Uma vez que os indicadores não apresentam metas definidas e não são considerados critérios para o encerramento do pilar, os mesmos não serão objetos de verificação pela EY.

Por fim, no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, foram apontados pela EY 28 pontos de auditoria, os quais serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo.

Considerando as informações obtidas pela EY, nos capítulos seguintes serão apresentados os procedimentos de auditoria previstos para o pilar Canais de Relacionamento do PG006.

3. Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa

Em consulta ao documento de Definição do Programa (junho/2021), foram identificados três projetos e um processo e seus respectivos objetivos descritos pela Fundação Renova no âmbito do pilar Canais de Relacionamento, conforme listado a seguir:

- Projeto de Implantação dos Canais de Relacionamento: Disponibilizar Canais de Relacionamento de forma a facilitar o acesso da sociedade às ações desenvolvidas pela Renova, bem como permitir o compartilhamento de informações relativas à individualidade de cada manifestante;
- Projeto de Instalação de Novos CIAs: Atender à Deliberação 105, com a implantação de CIAs nas localidades de Povoação, Aracruz e São Mateus, todos no Estado do Espírito Santo;
- Projeto de Implantação do Portal do Usuário: Atender à Deliberação 105, mediante implantação de sistema virtual de consulta; e,
- Processo de Gestão dos Canais de Relacionamento: Garantir acesso a informações, oferecendo aos interessados orientações, de forma transparente e acessível, sobre programas e ações implementados pela Fundação Renova, por meio dos seguintes Canais de Relacionamento: a Central 0800, o Fale Conosco, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs - incluindo ações de CIA móvel) e o Portal do Usuário.

Conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01, a EY verificou evidências da execução dos projetos de Implantação dos Canais de Relacionamento, Instalação de Novos CIAs e Implantação do Portal do Usuário, portanto, para este ciclo não estão previstos procedimentos relacionados a esses projetos.

Sendo assim, os procedimentos apresentados na Tabela 3 foram definidos pela EY para este ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006. Nos tópicos seguintes, será apresentada a descrição de cada procedimento, incluindo os objetivos e critérios de seleção de amostra a serem adotados, quando aplicável.

Tabela 3 – Procedimentos de Auditoria Planejados

Nº	Título do Procedimento
1	Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco, no sistema <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), para a Fundação Renova
2	Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial, sem registro de retorno pela Samarco
3	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS
4	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados pelo pilar Canais de Relacionamento
5	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento
6	Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105
7	Verificação do preenchimento de campos constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS da Fundação Renova
8	Verificação de evidências do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021)
9	Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105
10	Verificação de evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105
11	Verificação de evidências da realização de ações, pela Fundação Renova, para correção de manifestações sem registro de resposta que foram incorretamente abertas sob novo número de protocolo

Nº	Título do Procedimento
12	Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova
13	Verificação de inconsistências no registro, atendimento ou respostas às manifestações identificadas nos ciclos de acompanhamento dos demais Programas da Fundação Renova

Caso a EY entenda ser necessário, ressalta-se que poderão ser realizados procedimentos adicionais durante o ciclo de acompanhamento para que seja obtida suficiência necessária para fundamentar o Relatório de Acompanhamento do Programa a ser emitido, sem estar condicionado a aprovação prévia da Fundação Renova, da CT-PDCS e do CIF.

3.1. **Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco, no sistema *Customer Relationship Management* (CRM), para a Fundação Renova**

Objetivo do procedimento: Verificar a migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco, por meio do sistema CRM, para o sistema SGS da Fundação Renova.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação de evidências da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do Programa de Levantamento e Cadastro (PG001)⁴.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas pela Samarco no sistema CRM, relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão e às atividades executadas pela Fundação Renova, desconsiderando-se as manifestações já verificadas pela EY.

- b) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006CR.001, identificado pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento do ponto de auditoria PG006CR.001.

3.2. **Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial, sem registro de retorno pela Samarco**

Objetivo do procedimento: A partir do resultado do procedimento de verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial, sem registro de retorno pela Samarco, executado pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, verificar o endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.002 e PG006CR.003, pela Fundação Renova.

Detalhamento do procedimento: Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.002 e PG006CR.003.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.002 e PG006CR.003.

3.3. **Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS**

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS, verificar a completude das informações apresentadas no referido sistema.

⁴ No primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, foram encaminhadas evidências relacionadas à migração de manifestações referentes ao Programa de Levantamento e Cadastro (PG001) registradas pela Samarco, durante o período emergencial. Vale ressaltar que não foram disponibilizadas à EY evidências de migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas aos demais temas.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação da existência de itens excluídos na base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2022 em comparação com a base de manifestações extraída em maio de 2020, a partir do campo "protocolo".

Critério amostral: 100% das bases de manifestações extraídas do sistema SGS.

- b) Verificação da existência de itens incluídos com data retroativa, na base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2022 em comparação com a base de manifestações extraída em maio de 2020, a partir do campo "protocolo".

Critério amostral: 100% das bases de manifestações extraídas do sistema SGS.

- c) Verificação da existência de registros em duplicidade, a partir do campo "protocolo".

Critério amostral: 100% da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2022.

3.4. Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados pelo pilar Canais de Relacionamento²

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento, verificar as informações registradas pela Fundação Renova no referido sistema.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante⁵, sendo eles: "manifestante", "resumo", e dados para contato ("telefones" ou "email"), observando se as informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo.

Critério amostral: 100% das manifestações identificadas na base extraída do sistema SGS cuja data de registro estará compreendida no período entre 1º de maio de 2020 e a data da extração da base neste ciclo de acompanhamento.

- b) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.005, PG006CR.006 e PG006CR.007, relativos ao preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.005, PG006CR.006 e PG006CR.007.

- c) Verificação da coerência entre o assunto e a classificação da manifestação, considerando a árvore de classificação das manifestações.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento.

- d) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.008, PG006CR.009 e PG006CR.010, relativos à coerência entre o assunto da manifestação e a classificação da mesma, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.008, PG006CR.009 e PG006CR.010.

⁵ A EY entende que não é possível entrar em contato com o manifestante para dar um retorno sobre a manifestação sem que esses campos sejam preenchidos no momento de seu registro.

- e) Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, para os casos em que o campo “analistaResponsavel” da base de manifestações do sistema SGS não apresenta a especificação do ponto focal responsável.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, estratificada por tipos de “analistaResponsavel” sem a especificação de responsável, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento.

- f) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.011, PG006CR.012 e PG006CR.013, relativos à tratativa dada pela Fundação Renova para os casos em que o campo “analistaResponsavel” da base de manifestações não apresenta a especificação do ponto focal responsável, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.011, PG006CR.012 e PG006CR.013.

- g) Verificação da coerência entre a classificação do campo “manifestacaoAssunto”, o status e as informações da manifestação, registradas no sistema SGS.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento.

- h) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.014, PG006CR.015, PG006CR.016 e PG006CR.017, relativos à coerência entre a classificação do campo “manifestacaoAssunto”, o status e as informações da manifestação, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.014, PG006CR.015, PG006CR.016 e PG006CR.017.

- i) Verificação da coerência entre os encaminhamentos e a respectiva classificação do campo “statusManifestacao”⁶.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e a data da extração da base neste ciclo de acompanhamento, estratificada por “statusManifestacao”, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento.

- j) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.018 e PG006CR.019, relativos à coerência entre os encaminhamentos e a respectiva classificação do campo “statusManifestacao”, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.018 e PG006CR.019.

- k) Verificação da aderência entre o retorno fornecido pela Fundação Renova ao manifestante, conforme o campo “resumoconclusao”, e o conteúdo da manifestação, conforme o campo “resumo”.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro,

⁶ Foram identificadas as seguintes classificações no campo “statusManifestacao”: “Aguarda Conclusão do Atendimento”, “Aguardando conclusão”, “Em tratamento”, “Em tratamento para Canais de Relacionamento”, “Em tratamento para resposta final”, “Em tratamento para resposta intermediária”, “Respondida” e “Respondida no ato”.

cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento.

- l) Verificação do registro, no sistema SGS, de retorno final ao manifestante após o encaminhamento de resposta à manifestação pelos pontos focais dos Programas e áreas técnicas da Fundação Renova.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros recebidos por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento.

3.5. Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento, verificar as informações registradas pela Fundação Renova no referido sistema.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante⁵, sendo eles: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “email”), observando se as informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo.

Critério amostral: 100% das manifestações identificadas na base extraída do sistema SGS cuja data de registro estará compreendida no período entre 1º de maio de 2020 e a data da extração da base neste ciclo de acompanhamento.

- b) Verificação da coerência entre o assunto e a classificação da manifestação, considerando a árvore de classificação das manifestações.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

- c) Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, para os casos em que o campo “analistaResponsavel” da base de manifestações do sistema SGS não apresenta a especificação do ponto focal responsável.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, estratificada por tipos de “analistaResponsavel” sem a especificação de responsável, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

- d) Verificação da coerência entre a classificação do campo “manifestacaoAssunto”, o status e as informações da manifestação, registradas no sistema SGS.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

- e) Verificação da coerência entre os encaminhamentos e a respectiva classificação do campo “statusManifestacao”⁶.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração

da base neste ciclo de acompanhamento, estratificada por “statusManifestacao”, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

- f) Verificação da aderência entre o retorno fornecido pela Fundação Renova ao manifestante, conforme o campo “resumoconclusao”, e o conteúdo da manifestação, conforme o campo “resumo”.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cuja forma de recebimento seja por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

- g) Verificação do registro, no sistema SGS, de retorno final ao manifestante após o encaminhamento de resposta à manifestação pelos pontos focais dos Programas e áreas técnicas da Fundação Renova.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de registros recebidos por uma das entradas que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

- h) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.020, PG006CR.021, PG006CR.022, PG006CR.023 e PG006CR.024, relativos aos registros constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS originados das demais “formas de recebimento”, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.020, PG006CR.021, PG006CR.022, PG006CR.023 e PG006CR.024.

3.6. Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105

Objetivo do procedimento: Verificar o atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo estabelecido pelo CIF para retorno final ao manifestante no item 1.6.I da Deliberação nº 105.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, conforme estabelecido na Deliberação CIF nº 105, considerando o período entre a data de registro do protocolo e a data de registro do retorno final pela Fundação Renova.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas no período compreendido entre 1º de maio de 2020 e a data da extração da base neste ciclo de acompanhamento constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS.

- b) Verificação de evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, conforme documento de Definição do Programa (junho/2021).

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de manifestações que se encontram em aberto por um período superior a 20 dias.

- c) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.025 e PG006CR.026, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.025 e PG006CR.026.

3.7. Verificação do preenchimento de campos constantes na base de manifestações extraída do sistema SGS da Fundação Renova

Objetivo do procedimento: Verificar o preenchimento de campos da base de manifestações extraída do sistema SGS, considerando a definição dos mesmos apresentada no documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, elaborado pela Fundação Renova.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação das datas de inserção, data de registro e data de conclusão registradas na base de manifestações do sistema SGS, de modo a identificar:
- o Divergências entre a data de inserção e a data do relato;
 - o Divergências entre a data de conclusão e a data do relato, para manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Respondida no ato”;
 - o Manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Em tratamento” com registro de data de conclusão;
 - o Manifestações com data de conclusão anterior à data do relato; e,
 - o Manifestações com data de conclusão posterior à data da extração da base de manifestações.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas no período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento.

- b) Verificação do preenchimento de campos da base de manifestações extraída do sistema SGS, observando se as informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo.

Critério amostral: 100% dos campos da base de manifestações extraída do sistema SGS, contendo os registros datados do período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento, desconsiderando-se os campos não utilizados pelo pilar Canais de Relacionamento⁷, bem como os campos “manifestante”, “resumo”, “telefones” e “email”, que serão avaliados pela EY em procedimentos já apresentados neste documento.

- c) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.027 e PG006CR.028, identificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.027 e PG006CR.028.

3.8. Verificação de evidências do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021)

Objetivo do procedimento: Verificar evidências do oferecimento de serviços nos CIAs das localidades descritas no documento de Definição do Programa (junho/2021), bem como da divulgação de informações relativas aos CIAs às comunidades impactadas.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação de evidências da comunicação às comunidades impactadas, à CT-PDCS e ao CIF da paralisação das atividades dos CIAs devido à pandemia de Covid-19.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa à paralisação dos CIAs dispostos no documento de Definição do Programa (junho/2021) devido à

⁷ De acordo com informações presentes no documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, os campos não utilizados pelo pilar Canais de Relacionamento são: “CategoriaAcidenteInformada”, “Constamodatingidos”, “localTrabalho”, “areatrabalho”, “cargo”, “CATEGORIA”, “prazoajust”, “MODULO_ATINGIDO”, “latitude” e “longitude”.

pandemia de Covid-19.

- b) Verificação de evidências da comunicação às comunidades impactadas e da formalização junto à CT-PDCS e ao CIF da desmobilização dos CIAs de Sapucaia, em Baixo Guandu (ES), Maria Ortiz, em Colatina (ES), e Baguari, em Governador Valadares (MG).

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa à desmobilização dos CIAs de Sapucaia, Maria Ortiz e Baguari.

- c) Verificação de evidências da divulgação, pela Fundação Renova, de informações sobre o endereço e o funcionamento dos CIAs às comunidades atingidas.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa à divulgação de informações sobre os CIAs às comunidades atingidas.

- d) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006CR.004, identificado pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.004.

3.9. Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105

Objetivo do procedimento: Verificar a adoção, pela Fundação Renova, das medidas para o aprimoramento do atendimento por telefone, em atendimento ao item 1.1.II da Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação de evidências da disponibilização por escrito via SMS, e-mail ou correios, da chave de acesso ao Portal do Usuário, pela Fundação Renova.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de manifestações realizadas por telefone registradas no período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento.

- b) Verificação de evidências da realização de pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de manifestações realizadas por telefone registradas no período compreendido entre 1º de maio de 2020 e 31 de dezembro de 2021, data de corte da extração da base neste ciclo de acompanhamento.

3.10. Verificação de evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105

Objetivo do procedimento: Verificar evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação contendo informações essenciais às solicitações feitas pelos manifestantes, que deverão ser fornecidas por correio ou entregue em mãos no dia do atendimento presencial, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105.

Detalhamento do procedimento: A partir do campo “respostajuridico” da base de manifestações do sistema SGS, serão identificadas pela EY solicitações de respostas formais, a serem fornecidas por correio ou entregue em mãos no dia do atendimento presencial, para verificação de evidências do envio de documentação individualizada aos atingidos.

Critério amostral: Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme a quantidade de solicitações por respostas formais identificada na base de manifestações extraída do sistema SGS.

3.11. Verificação de evidências da realização de ações, pela Fundação Renova, para correção de manifestações sem registro de resposta que foram incorretamente abertas sob novo número de protocolo

Objetivo do procedimento: Verificar evidências da realização de ações, pela Fundação Renova, para corrigir as manifestações sem o registro de resposta aos manifestantes que foram abertas sob novo número de protocolo, conforme identificado pela EY durante procedimento de auditoria.

Detalhamento do procedimento: Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação de evidências da regularização dos registros, encerramento e reabertura dos protocolos⁸ pela Fundação Renova.

Critério amostral: 100% das manifestações identificadas pela EY para as quais a Fundação Renova alegou que o procedimento no sistema SGS foi realizado de forma incorreta.

- b) Inspeção da base de manifestações extraída do sistema SGS para identificar casos semelhantes, por meio da busca de termos como “reaberta”, “reclassificada” e “protocolo” nos campos “ultimoEncaminhamento” e “resumoconclusao” da referida base.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas no sistema SGS constantes na base extraída pela EY.

3.12. Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova

Objetivo do procedimento: Verificar a transferência interna de reclamações recorrentes e/ou casos de vulnerabilidade identificados inicialmente pelo pilar Canais de Relacionamento, ao pilar Ouvidoria, para registro e tratamento pela Ouvidoria da Fundação Renova.

Detalhamento do procedimento: A partir da base de manifestações da Ouvidoria e da base de manifestações do Sistema de Gestão Stakeholders (SGS), realizar o 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.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova e 100% das manifestações registradas no campo “manifestacaoAssuntoTema” da base extraída do sistema SGS como “Fundação Renova – Ouvidoria” do período compreendido entre o dia 15 de abril de 2020, data de extração da base da Ouvidoria no ciclo 01 de acompanhamento, até 16 de dezembro de 2021, data da extração da base da Ouvidoria durante este ciclo de acompanhamento.

⁸ Durante o ciclo 02 de acompanhamento do Programa de Preservação da Memória Histórica, Cultural e Artística (PG012), a EY identificou duas manifestações registradas no sistema SGS que foram encerradas sem resposta aos respectivos manifestantes e abertas sob um novo número de protocolo, com data atualizada, no âmbito do Programa de Recuperação das Demais Comunidades e Infraestruturas Impactadas entre Fundão e Candonga (PG010). Após inspeção da base de manifestações extraída do sistema SGS, foi observada a mesma situação para outros cinco casos. Diante disso, a EY solicitou esclarecimentos à Fundação Renova, que informou que o procedimento de reclassificação das manifestações foi realizado de maneira incorreta nos casos apresentados pela EY e propôs planos de ação para o endereçamento dessas inconformidades.

3.13. Verificação de inconsistências no registro, atendimento ou respostas às manifestações identificadas nos ciclos de acompanhamento dos demais Programas da Fundação Renova

Objetivo do procedimento: Verificar inconsistências no campo resumo e no retorno fornecido para as manifestações identificadas pelas equipes da EY que atuam no acompanhamento dos demais Programas da Fundação Renova.

Detalhamento do procedimento: A partir da relação de manifestações repassadas pelas equipes da EY que atuam nos ciclos de acompanhamento dos demais Programas da Fundação Renova, verificar no sistema SGS as informações referentes à descrição e retorno fornecido aos manifestantes.

Critério amostral: 100% das manifestações identificadas pelas equipes da EY que atuam no acompanhamento dos demais Programas da Fundação Renova.

4. Procedimentos de Avaliação do Cumprimento dos Indicadores do Programa

Conforme apresentado no item 2 deste documento, segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021), os indicadores referentes ao pilar Canais de Relacionamento do PG006 visam monitorar o desempenho das atividades/projetos durante sua execução. Ainda de acordo o documento de Definição do Programa (junho/2021), o encerramento do pilar Canais de Relacionamento está associado ao prazo de conclusão dos demais Programas da Fundação Renova e à resposta a todas as manifestações recebidas. Uma vez que os indicadores não apresentam metas definidas e não são considerados critérios para o encerramento do pilar, os mesmos não serão objetos de verificação pela EY.

5. Considerações sobre os resultados

Os resultados obtidos pela EY a partir da execução dos procedimentos aqui descritos serão apresentados em um outro documento, denominado Relatório.

A EY compartilhará a versão preliminar do Relatório com a Fundação Renova via e-mail, e esta deverá encaminhar à auditoria eventuais comentários acerca dos resultados apresentados, bem como o detalhamento das ações corretivas e dos planos de ação relacionados às eventuais deficiências e fragilidades identificadas como resultado da execução dos procedimentos. Em seguida, esse detalhamento será incluído pela EY na versão final do relatório a ser emitida e encaminhada ao CIF, CT-PDCS e Fundação Renova.