

Auditoria Externa Independente

Procedimento de Avaliação Individual (PAI)

**Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e
Controle Social (PG006) – Pilar Canais de
Relacionamento – Ciclo 03**

Abril/2023



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Procedimento de Avaliação Individual (PAI) contendo o descritivo dos procedimentos de verificação planejados pela EY para acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 03.

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 no ciclo 01 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.
03	01/12/2021	EY	Emissão da terceira versão contemplando os procedimentos planejados para o ciclo 02 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.
04	30/06/2022	EY	Emissão da quarta versão contemplando a atualização dos procedimentos executados no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.
05	13/04/2023	EY	Emissão da quinta versão contemplando os procedimentos planejados para o ciclo 03 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Índice

1.	Introdução	5
1.1.	Objetivos	5
1.2.	Glossário de Termos e Siglas.....	5
1.3.	Documentos de Referência.....	6
2.	Contextualização do Programa	7
3.	Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa	9
3.1.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS)11	
3.2.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do <i>Data Lake</i> , utilizado pela Fundação Renova para armazenar as informações advindas do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS), e verificação da integridade da interface entre o <i>Data Lake</i> e o referido sistema	12
3.3.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova	12
3.4.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento.....	13
3.5.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento.....	14
3.6.	Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105/2017.....	15
3.7.	Verificação de resultados do indicador I12 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa.....	16
3.8.	Verificação de resultados do indicador I13 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa.....	16
3.9.	Verificação de resultados do indicador I14 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa.....	16
3.10.	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 previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).....	17
3.11.	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), considerando o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017	17
3.12.	Verificação de resultados do indicador I15 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	18
3.13.	Verificação de resultados do indicador I18 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	18
3.14.	Verificação de resultados do indicador I20 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	18
3.15.	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 105/2017.....	19
3.16.	Verificação de resultados do indicador I16 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	19
3.17.	Verificação de resultados do indicador I19 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	19

3.18.	Verificação de resultados do indicador I17 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	20
3.19.	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 105/2017	20
3.20.	Verificação da existência de manifestações sem registro de resposta que foram reinseridas no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, sob novo número de protocolo e data atualizada ..	20
3.21.	Verificação de evidências do recebimento, registro, tratamento e arquivamento de ofícios realizado pelo Núcleo de Informações Institucionais (NII), conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)	21
3.22.	Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova.....	21
3.23.	Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco para o Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova.....	22
4.	Considerações sobre os resultados	23
5.	Anexos	24
I.	Anexo 1 – Pontos de Auditoria	24

1. Introdução

1.1. Objetivos

Este documento, denominado Procedimento de Avaliação Individual (PAI), objetiva apresentar os procedimentos planejados pela EY para avaliar 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 nos seguintes documentos balizadores: 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. Adicionalmente, a elaboração dos procedimentos se baseou nas 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 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, 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 de Acompanhamento do Programa. A EY compartilhará a versão preliminar do relatório com a Fundação Renova via e-mail, e esta deverá encaminhar eventuais comentários acerca dos resultados apresentados, bem como o detalhamento das ações corretivas ou preventivas a serem tomadas em resposta 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 avaliação adotada pela EY para acompanhamento dos Programas constantes no TTAC e no TAC Governança. Em setembro de 2022, a EY emitiu a versão 7 do POP, através do ofício 68/2022/EY direcionado ao CIF, em que foram atualizadas questões relacionadas à Avaliação do Cumprimento de Cláusulas, Metodologia Amostral e outros aspectos relevantes.

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;
- **CRM:** *Customer Relationship Management*;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **NII:** Núcleo de Informações Institucionais;
- **PAI:** Procedimento de Avaliação Individual;
- **PG001:** Programa de Levantamento e Cadastro;
- **PG006:** Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social;
- **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;
- 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.

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, sendo eles: Canais de Relacionamento, Comunicação, Ouvidoria e Participação e Diálogo Social.

Na taxonomia do PG006, apresentada pela Fundação Renova através do ofício FR.2022.1844, enviado ao CIF e à CT-PDCS em dezembro de 2022, é proposta a codificação referente ao atendimento às cláusulas 59, 63, 68, 71 e 72 do TTAC¹. No documento, é demonstrado que a cláusula 71 do TTAC, a qual dispõe que “*Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordo e deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor*”, está relacionada ao escopo do pilar Canais de Relacionamento.

De acordo com o documento de Definição do Programa, aprovado por meio da Deliberação nº 505, emitida pelo 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.

Após o rompimento da barragem de Fundão, as manifestações relacionadas ao tema foram registradas pela Samarco, que utilizava o sistema *Customer Relationship Management* (CRM), e, posteriormente, migradas ao Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS), utilizado pela Fundação Renova. A partir da verificação da base de manifestações pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, foram identificados registros de manifestações recebidas por diferentes canais, como espaços físicos e Central 0800, em até um mês após a assinatura do TTAC.

Ainda no primeiro ciclo de acompanhamento, foram encaminhadas evidências, pela Fundação Renova, relacionadas à migração para o sistema SGS 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 de manifestações relacionadas aos demais temas. Dessa forma, no ciclo 02 de acompanhamento, foi previsto um procedimento para verificação de evidências da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do PG001, no sistema utilizado pela Fundação Renova. Entretanto, o procedimento não foi executado devido à não disponibilização de evidências, sendo a justificativa da Fundação Renova registrada no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento referente ao ciclo 02, emitido pela EY em 30 de junho de 2022.

Sendo assim, considerando o disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021), o qual prevê que o encerramento do pilar Canais de Relacionamento está atrelado à resposta a todas as manifestações recebidas, o referido procedimento está previsto no ciclo 03 de acompanhamento do pilar, visando à verificação de que as

¹ As cláusulas 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 69 e 70 do TTAC não foram identificadas pela EY na taxonomia do PG006 protocolada pela Fundação Renova em dezembro de 2022. A cláusula 65 do TTAC está sendo executada pela Fundação Renova no âmbito do Programa de Informação para a População (PG035), conforme a taxonomia do referido Programa, que também foi apresentada ao CIF e à CT-PDCS por meio do ofício FR.2022.1844. Ademais, segundo a Fundação Renova, a cláusula 69 do TTAC está sendo executada pelo Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036), contudo, essa questão não foi formalizada na taxonomia do referido Programa, que foi apresentada ao CIF e à CT-PDCS por meio do ofício FR.2022.1144-7, em agosto de 2022.

manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão que foram registradas pela Samarco, com temas distintos do PG001, foram incluídas no sistema SGS da Fundação Renova.

Conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento referente ao ciclo 01, emitido pela EY em 15 de dezembro de 2020, foram verificadas evidências da implantação dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) nas localidades de Povoação, Aracruz e São Mateus, no estado do Espírito Santo, de acordo com o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017.

Adicionalmente, como exposto no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento referente ao ciclo 01, foram identificadas evidências que permitiram corroborar a implantação do Portal do Usuário e o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.III da Deliberação nº 105/2017 no mesmo.

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”*.

Nesse sentido, ressalta-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 dessas manifestações aos responsáveis, considerando que todas elas devem ser verificadas, evitando assim que inconsistências identificadas não sejam analisadas pela Fundação Renova. Dessa forma, no segundo ciclo de acompanhamento do pilar, este ponto foi apresentado pela EY como impedimento, e, até a data de emissão deste documento, não foi identificado o seu endereçamento.

Com relação aos indicadores apresentados no documento de Definição do Programa (junho/2021), os mesmos não constam como critério de encerramento do PG006, sendo, portanto, considerados indicadores de acompanhamento e não finalísticos (objeto da auditoria). Dessa forma, não foram avaliados pela EY nos ciclos anteriores de acompanhamento do Programa. Por conseguinte, na 63ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, realizada no dia 28 de setembro de 2022, foi solicitado à EY que executasse a avaliação dos indicadores reportados pela Fundação Renova durante os ciclos de acompanhamento do PG006. Diante disso, os nove indicadores identificados no âmbito do pilar Canais de Relacionamento serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo de acompanhamento do Programa.

Ainda conforme 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.

Por fim, através do Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, referente ao segundo ciclo de avaliação do Programa, emitido pela EY em 30 de junho de 2022, foram apontados 24 Pontos de Auditoria, descritos no **Anexo 1 – Pontos de Auditoria**, os quais serão objeto de verificação neste ciclo.

Considerando as informações obtidas pela EY e expostas acima, nos capítulos seguintes, serão apresentados os procedimentos de verificação previstos para o terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

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: “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Fale Conosco - Portal” e “Postos de Atendimento CIAs”.

³ De acordo com o documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, encaminhado pela Fundação Renova no dia 29 de abril de 2020, 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”.

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 nº 105/2017, 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 nº 105/2017, 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.

Ainda, no mesmo documento, foram identificados nove indicadores vinculados ao pilar, listados a seguir:

- Indicador I12 - Taxa de manifestações reincidentes;
- Indicador I13 - Proporção de manifestações respondidas;
- Indicador I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado;
- Indicador I15 - Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs;
- Indicador I16 - Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco;
- Indicador I17 - Satisfação com a resolução das solicitações;
- Indicador I18 - Oferta das informações solicitadas nos CIAs;
- Indicador I19 - Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco; e,
- Indicador I20 - Satisfação com a estrutura física dos CIAs.

Na Tabela 1 abaixo, são listados os procedimentos planejados pela EY para acompanhamento do Processo de Gestão dos Canais de Relacionamento do PG006, bem como para verificação da medição dos indicadores do Programa, segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021) e em conformidade com a solicitação feita à EY durante a 63ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, quais sejam: I12, I13, I14, I15, I16, I17, I18, I19 e I20.

Adicionalmente, serão executados procedimentos para verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria identificados pela EY nos ciclos de acompanhamento anteriores. Nos tópicos seguintes, será apresentada a descrição de cada procedimento, incluindo os objetivos e critérios de seleção de amostra a serem adotados.

Tabela 1 - Procedimentos de verificação planejados

Nº	Título do Procedimento
1	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS)
2	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do <i>Data Lake</i> , utilizado pela Fundação Renova para armazenar as informações advindas do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS), e verificação da integridade da interface entre o <i>Data Lake</i> e o referido sistema
3	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova
4	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento
5	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” 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 de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105/2017
7	Verificação de resultados do indicador I12 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
8	Verificação de resultados do indicador I13 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
9	Verificação de resultados do indicador I14 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
10	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 previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)
11	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), considerando o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017
12	Verificação de resultados do indicador I15 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
13	Verificação de resultados do indicador I18 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
14	Verificação de resultados do indicador I20 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
15	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 105/2017
16	Verificação de resultados do indicador I16 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
17	Verificação de resultados do indicador I19 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
18	Verificação de resultados do indicador I17 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
19	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 105/2017
20	Verificação da existência de manifestações sem registro de resposta que foram reinseridas no Sistema de Gestão <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, sob novo número de protocolo e data atualizada
21	Verificação de evidências do recebimento, registro, tratamento e arquivamento de ofícios realizado pelo Núcleo de Informações Institucionais (NII), conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)
22	Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova
23	Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco para o Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova

Caso a EY entenda ser necessário, 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 que isso esteja condicionado à aprovação prévia pela Fundação Renova, CT e CIF.

3.1. **Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do Sistema de Gestão Stakeholders (SGS)**

Objetivo do procedimento: Verificar a existência e avaliar a operação de controles internos de Tecnologia da Informação (TI) referentes ao sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para o registro de manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento, bem como evidências do endereçamento dos 14 Pontos de Auditoria apresentados pela EY no terceiro ciclo de acompanhamento do Programa de Levantamento e Cadastro (PG001) relacionados ao sistema SGS, descritos no **Anexo 1 – Pontos de Auditoria**.

Detalhamento do procedimento: A EY realizará a avaliação dos controles gerais de TI para os seguintes processos do sistema SGS.

- a) **Gestão de Mudanças:** Controles internos relativos às modificações de funcionalidades efetuadas no sistema SGS, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo. Adicionalmente, serão verificadas evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.025 e PG001.027, apresentados pela EY no terceiro ciclo de acompanhamento do PG001⁴.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.025 e PG001.027, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

- b) **Gestão de Acesso:** Controles internos relativos a toda e qualquer concessão, revogação e modificação em acessos efetuada no sistema SGS, manutenção de usuários com suas respectivas permissões, autenticação e parametrizações de senha na aplicação, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo. Adicionalmente, serão verificadas evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.028, PG001.029, PG001.031, PG001.032, PG001.033, PG001.034, PG001.037, PG001.039 e PG001.040, apresentados pela EY no terceiro ciclo de acompanhamento do PG001.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.028, PG001.029, PG001.031, PG001.032, PG001.033, PG001.034, PG001.037, PG001.039 e PG001.040, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

- c) **Gestão de Operações de TI:** Controles internos relativos às operações de TI (backup, restauração de dados, agendamento de rotinas automatizadas e resposta a incidentes) no sistema SGS, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo. Adicionalmente, serão verificadas evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.043, PG001.044 e PG001.046, apresentados pela EY no terceiro ciclo de acompanhamento do PG001.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.043, PG001.044 e PG001.046, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

Serão realizados pela EY procedimentos de indagação junto aos responsáveis por cada processo, observação e/ou inspeção de evidências disponibilizadas pela equipe da área de Sistemas da Fundação Renova, e reperformance dos procedimentos de controle, quando aplicável.

⁴ A execução do procedimento de avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do Sistema de Gestão Stakeholders (SGS) foi realizada no âmbito do Programa de Levantamento e Cadastro (PG001) durante o período compreendido entre os anos de 2021 e 2022. Nesse sentido, uma vez que o procedimento de avaliação do sistema SGS passou a ser executado no âmbito do pilar Canais de Relacionamento do PG006, torna-se seu escopo os Pontos de Auditoria referentes ao sistema supracitado, identificados durante o segundo e o terceiro ciclos de acompanhamento do PG001.

3.2. Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do *Data Lake*, utilizado pela Fundação Renova para armazenar as informações advindas do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS), e verificação da integridade da interface entre o *Data Lake* e o referido sistema

Objetivo do procedimento: Verificar a existência e avaliar a operação de controles internos de TI referentes ao *Data Lake*, utilizado pela Fundação Renova para armazenar as informações advindas do sistema SGS, bem como verificar a integridade da interface entre o *Data Lake* e o referido sistema.

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

- a) **Gestão de Mudanças:** Controles internos relativos às modificações de funcionalidades efetuadas no *Data Lake*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências.

- b) **Gestão de Acesso:** Controles internos relativos a usuários com permissões administrativas e privilegiadas, incluindo processos de concessão, revogação e modificação em acessos efetuados no *Data Lake*, manutenção de usuários, autenticação e parametrizações de senha na aplicação.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências.

- c) **Interface entre o *Data Lake* e o sistema SGS:** Testar a interface de comunicação de dados com origem no sistema SGS e destino no *Data Lake*.

Serão realizados pela EY procedimentos de indagação junto aos responsáveis por cada processo, observação e/ou inspeção de evidências disponibilizadas pela equipe da área de Sistemas da Fundação Renova, e reperformance dos procedimentos de controle, quando aplicável.

3.3. Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão Stakeholders (SGS) da Fundação Renova

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS⁵, verificar as informações apresentadas no referido sistema, bem como a justificativa para as manifestações classificadas como “Cancelada” no campo “statusManifestacao” e de manifestações com data de registro anterior ao rompimento da barragem de Fundão.

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

- a) Verificar a existência de itens incluídos e excluídos na base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, em comparação com a base de manifestações extraída em janeiro de 2022⁶, a partir do campo “protocolo”.

Critério amostral: 100% das bases de manifestações extraídas do sistema SGS em janeiro de 2022 e janeiro de 2023.

- b) Verificar a existência de registros em duplicidade, a partir do campo “protocolo”.

Critério amostral: 100% da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023.

- c) Verificar os campos contendo a data de registro, data de inserção e data de conclusão (“datareg”, “datainsercao” e “dataconclusao”, respectivamente), da base de manifestações extraída do sistema SGS, de modo a identificar:

⁵ Em 27 de janeiro de 2023, a EY acompanhou a extração da base de manifestações do sistema SGS, cuja data de corte é o dia 31 de dezembro de 2022, referente ao terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

⁶ Em 05 de janeiro de 2022, a EY acompanhou a extração da base de manifestações do sistema SGS, referente ao segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento.

- Divergências entre a data de registro e a data de inserção;
- Divergências entre a data de registro e a data de conclusão, para manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Respondida no ato” no campo “statusManifestacao”;
- Manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Em tratamento” no campo “statusManifestacao”, com registro de data de conclusão;
- Manifestações com data de conclusão anterior à data de registro; e,
- Manifestações com data de conclusão posterior à data da extração da base.

Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.039, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, bem como 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.039.

- d) Verificar o preenchimento do campo “resumoconclusao” para as manifestações finalizadas pela Fundação Renova, observando se as informações registradas estão condizentes com a natureza do campo.

Critério amostral: 100% dos registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023 classificados como “Respondida” e “Respondida no ato” no campo “statusManifestacao”.

- e) Verificar a justificativa para as manifestações registradas no sistema SGS classificadas como “Cancelada” no campo “statusManifestacao”.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para cálculo da amostra, serão considerados os registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023 classificados como “Cancelada” no campo “statusManifestacao”.

- f) Verificar a justificativa para as manifestações registradas no sistema SGS com o campo “datareg” preenchido com data anterior ao rompimento da barragem de Fundão, 05 de novembro de 2015.

Critério amostral: 100% dos registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023 cujo campo “datareg” está preenchido com data anterior a 05 de novembro de 2015.

- g) Verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.046, PG006CR.047, PG006CR.048 e PG006CR.049, apresentados pela EY no segundo 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.046, PG006CR.047, PG006CR.048 e PG006CR.049.

3.4. Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento²

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS⁵, realizar o filtro das classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, e verificar as informações registradas pela Fundação Renova no referido sistema.

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

- a) Verificar o preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante⁷, sendo eles: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “email”), observando se as

⁷ 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.

informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.030 e PG006CR.031, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, bem como 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.030 e PG006CR.031.

- b) Verificar a coerência entre o conteúdo da manifestação, conforme o campo “resumo”, e a sua classificação, conforme o campo “manifestacaoAssunto”, considerando a árvore de classificações, para as manifestações que não foram categorizadas no sistema SGS com temas relacionados aos Programas executados pela Fundação Renova⁸.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para cálculo da amostra, serão considerados os registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, datados entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, que se encontram em aberto por um período superior a 20 dias, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento.

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

Critério amostral: Amostras de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências, considerando as manifestações registradas entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, que estavam concluídas na data de extração da base de manifestações⁵, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento. Será selecionada uma amostra para cada uma das classificações identificadas no campo “manifestacaoAssunto” que detêm 80% do volume de manifestações registradas no sistema SGS, além de uma amostra para as demais classificações.

- d) Verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.032 e PG006CR.033, apresentados pela EY no segundo 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.032 e PG006CR.033.

3.5. Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” que não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS⁵, realizar o filtro das classificações do campo “FormaRecebimento” que não são gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, e verificar as informações registradas pela Fundação Renova no referido sistema.

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

- a) Verificar o preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante⁷, sendo eles: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “e-mail”), observando se as informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.034, apresentado pela EY no

⁸ No campo “manifestacaoAssunto” da base extraída do sistema SGS em janeiro de 2023 foram identificadas, além das classificações relacionadas a Programas, as seguintes classificações: “Assistência Humanitária - Resgate de pessoas”, “Diálogo Comunidades - Condicionante”, “Diálogo Comunidades - Investimento Samarco”, “Diálogo Comunidades - Diálogo Socioinstitucional”, “Diálogo Comunidades - Impacto da operação”, “Diálogo Comunidades - Outros”, “Fundação Renova”, “Rompimento Barragem da Vale”, “Samarco - Empregados Samarco”, “Samarco - Retomada das operações” e “Samarco - Segurança dos empregados”.

segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, para as classificações do campo “FormaRecebimento” que não são gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, bem como 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.034.

- b) Verificar a coerência entre o conteúdo da manifestação, conforme o campo “resumo”, e a sua classificação, conforme o campo “manifestacaoAssunto”, considerando a árvore de classificações, para as manifestações que não foram categorizadas no sistema SGS com temas relacionados aos Programas executados pela Fundação Renova⁸.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para cálculo da amostra, serão considerados os registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, datados entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, que se encontram em aberto por um período superior a 20 dias, para as classificações do campo “FormaRecebimento” que não são gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento.³

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

Critério amostral: Amostras de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências, ³considerando as manifestações registradas entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, que estavam concluídas na data de extração da base⁵, para as classificações do campo “FormaRecebimento” que não são gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento. Será selecionada uma amostra para cada uma das classificações identificadas no campo “manifestacaoAssunto” que detêm 80% do volume de manifestações registradas no sistema SGS, além de uma amostra para as demais classificações.

- d) Verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.035, PG006CR.036 e PG006CR.037, apresentados pela EY no segundo 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.035, PG006CR.036 e PG006CR.037.

3.6. Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) da Fundação Renova, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105/2017

Objetivo do procedimento: A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS⁵, verificar o atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo estabelecido pelo CIF, no item 1.6.I da Deliberação nº 105/2017, para retorno final ao manifestante.

Detalhamento do procedimento: Verificar o atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, conforme estabelecido na Deliberação CIF nº 105/2017, considerando o período entre a data de registro do protocolo e a data de registro do retorno final pela Fundação Renova. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.025, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, bem como 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relativa ao endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.025.

3.7. Verificação de resultados do indicador I12 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I12 – Taxa de manifestações reincidentes, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I12, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I12 a partir de evidências que demonstrem o quantitativo de manifestações reincidentes consideradas para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.8. Verificação de resultados do indicador I13 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I13 – Proporção de manifestações respondidas, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I13, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I13 a partir de evidências que demonstrem o quantitativo de manifestações respondidas consideradas para cálculo do indicador pela Fundação Renova

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.9. Verificação de resultados do indicador I14 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I14 – Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I14, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I14 a partir de evidências que demonstrem o quantitativo de manifestações respondidas no prazo estipulado de 20 dias, conforme a Deliberação CIF nº 105/2017, consideradas para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.10. 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 previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)

Objetivo do procedimento: Verificar 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, de acordo com justificativa e planejamento dos Programas executados pela Fundação Renova, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Detalhamento do procedimento: Verificar 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 previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021). Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.026 e PG006CR.038, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para cálculo da amostra, serão considerados os registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023⁵, datados entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, que se encontram em aberto por um período superior a 20 dias, para as classificações do campo “FormaRecebimento” gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento². Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.026 e PG006CR.038, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

3.11. 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), considerando o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017

Objetivo do procedimento: Verificar a disponibilização, pela Fundação Renova, de CIAs fixos e móveis para o fornecimento de atendimento presencial aos manifestantes, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021) e no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017.

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

- a) Verificar evidências da disponibilização de atendimentos presenciais, pela Fundação Renova, por meio dos CIAs fixos descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021), bem como da divulgação dos endereços atualizados dos CIAs fixos no site da Fundação Renova.

Critério amostral: 100% dos CIAs fixos descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021).

- b) Verificar o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017 nos CIAs fixos, por meio de inspeção física e documental.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências, estratificada por território⁹, considerando os CIAs fixos em funcionamento ao longo da calha do rio Doce³.

- c) Verificar evidências da realização, pela Fundação Renova, das ações de CIAs móveis, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021). Ademais, verificar evidências da mobilização das comunidades antes da realização dessas ações, bem como da divulgação do cancelamento de ações específicas.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências. Para cálculo da amostra, serão consideradas as ações de CIAs móveis planejadas pelo pilar Canais de Relacionamento até a data de emissão deste documento, abril de

⁹ Conforme o documento de Definição do Programa (junho/2021), a área de abrangência da Fundação Renova é dividida em seis territórios, a saber: Mariana, Alto Rio Doce, Calha do Rio Doce, Médio Rio Doce, Baixo Rio Doce e Foz do Rio Doce.

2023, estratificada por classificação no campo “Status Ação” do documento “Controle CIA Móvel.xlsx”, disponibilizado pela Fundação Renova³.

3.12. Verificação de resultados do indicador I15 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I15 – Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformatar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I15, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I15 a partir de evidências da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.13. Verificação de resultados do indicador I18 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I18 – Oferta das informações solicitadas nos CIAs, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformatar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I18, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I18 a partir de evidências da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.14. Verificação de resultados do indicador I20 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I20 – Satisfação com a estrutura física dos CIAs, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformatar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I20, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I20 a partir de evidências da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.15. 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 105/2017

Objetivo do procedimento: Verificar a adoção, pela Fundação Renova, das medidas para o aprimoramento do atendimento por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105/2017.

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

- a) Verificar evidências da disponibilização por escrito, via SMS, e-mail ou correio, do protocolo e da chave de acesso ao Portal do Usuário, pela Fundação Renova. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.040, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.
- b) Verificar evidências da realização de pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.041, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências, considerando as manifestações registradas entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, classificadas como “0800” no campo “FormaRecebimento” da base extraída do sistema SGS em janeiro de 2023⁵. Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.040 e PG006CR.041, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

3.16. Verificação de resultados do indicador I16 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I16 – Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I16, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I16 a partir de evidências da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.17. Verificação de resultados do indicador I19 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I19 – Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I19, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I19 a partir de evidências da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.18. Verificação de resultados do indicador I17 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I17 – Satisfação com a resolução das solicitações, publicados pela Fundação Renova em seus relatórios periódicos de atividades do Programa, verificar a documentação suporte considerada para aferição do indicador e reperformatar os cálculos realizados para a obtenção do resultado.

Detalhamento do procedimento: O procedimento será executado em duas etapas, conforme segue.

- a) Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I17, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- b) Recalcular o indicador I17 a partir de evidências da aplicação de pesquisa automática, disponível após a conclusão do atendimento, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

Critério amostral: Verificação da última aferição do indicador no período coberto pelos procedimentos descritos neste documento.

3.19. 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 105/2017

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 105/2017.

Detalhamento do procedimento: A partir do campo “formapreferidaretorno” da base de manifestações do sistema SGS⁵, serão identificadas pela EY solicitações de respostas por escrito, 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. Adicionalmente, serão verificadas evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.042, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências, considerando os registros da base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, classificados como “Resposta por escrito” no campo “formapreferidaretorno”. Para a verificação do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.042, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

3.20. Verificação da existência de manifestações sem registro de resposta que foram reinseridas no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) da Fundação Renova, sob novo número de protocolo e data atualizada

Objetivo do procedimento: Verificar evidências da existência de manifestações sem registro de resposta aos manifestantes, que foram reinseridas no sistema SGS, sob novo número de protocolo e data atualizada, para reclassificação.

Detalhamento do procedimento: Inspeção da base de manifestações extraída do sistema SGS⁵ para identificar manifestações que foram encerradas sem resposta aos respectivos manifestantes e abertas sob novo número de protocolo, com data atualizada. O procedimento será realizado por meio da busca de termos como “reaberta”, “reclassificada” e “protocolo” nos campos “ultimoEncaminhamento” e

"resumoconclusao"¹⁰. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.043, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas no período compreendido entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, conforme a base extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, que contenham termos como “reaberta”, “reclassificada” e “protocolo” nos campos “ultimoEncaminhamento” e “resumoconclusao”. Para a verificação do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.043, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

3.21. Verificação de evidências do recebimento, registro, tratamento e arquivamento de ofícios realizado pelo Núcleo de Informações Institucionais (NII), conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)

Objetivo do procedimento: Verificar evidências do recebimento, registro, tratamento e arquivamento, pelo NII, de ofícios direcionados à Fundação Renova, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021), bem como do prazo para fornecimento de retorno formalizado às pessoas físicas ou jurídicas que encaminharam ofícios à Fundação Renova, conforme estabelecido nos itens 1.6.I e 1.6.II da Deliberação CIF nº 105/2017.

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

- a) Verificar evidências da inclusão dos ofícios inicialmente registrados por meio de planilha eletrônica na plataforma SharePoint, que passou a ser utilizada pela Fundação Renova para registro de ofícios.

Critério amostral: 100% dos registros de ofícios identificados no documento “PLANILHA DE CONTROLE NII_29.09.2021.xlsx”, disponibilizado pela Fundação Renova no segundo ciclo de acompanhamento do Programa, e 100% dos registros de ofícios identificados na base extraída da plataforma SharePoint, que passou a ser utilizada pela Fundação Renova para registro de ofícios.

- b) Verificar evidências do fornecimento de retorno formalizado às pessoas físicas ou jurídicas que encaminharam ofícios à Fundação Renova, bem como do arquivamento dos ofícios relativos ao recebimento e à devolutiva da demanda.

Critério amostral: Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências, considerando os registros de ofícios identificados na base extraída da plataforma SharePoint, que passou a ser utilizada pela Fundação Renova para registro de ofícios, classificados como “Finalizado” no campo “Status Final”³.

- c) Verificar o prazo despendido pelo NII para fornecimento de retorno formalizado às pessoas físicas ou jurídicas que encaminharam ofícios à Fundação Renova, conforme estabelecido nos itens 1.6.I e 1.6.II da Deliberação CIF nº 105/2017.

Critério amostral: 100% dos registros de ofícios identificados na base extraída da plataforma SharePoint, que passou a ser utilizada pela Fundação Renova para registro de ofícios³.

3.22. 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: Realizar o confronto entre as manifestações registradas no sistema SGS classificadas como “Fundação Renova - Ouvidoria” no campo “manifestacaoAssuntoTema” e a base de

¹⁰ Pode haver casos de manifestações sem registro de resposta que foram reinseridas no sistema SGS, sob novo número de protocolo e data atualizada, em que não foram incluídos quaisquer termos que remetam ao registro de uma nova manifestação nos campos “ultimoEncaminhamento” e “resumoconclusao”, sendo essa uma limitação deste procedimento.

manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, observando o registro das manifestações advindas do sistema SGS na referida base. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.044 e PG006CR.045, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas no sistema SGS⁵ no período compreendido entre 17 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, classificadas como “Fundação Renova - Ouvidoria” no campo “manifestacaoAssuntoTema”, e 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova no mesmo período. Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.044 e PG006CR.045, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

3.23. Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco para o Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) da Fundação Renova

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

Detalhamento do procedimento: Verificar evidências da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do PG001¹¹, registradas pela Samarco, para o sistema SGS da Fundação Renova, considerando a divergência no volume de manifestações registradas no sistema SGS com data anterior à criação da Fundação Renova (28.138 manifestações) e os dois tickets abertos junto à S/A Informática, verificados pela EY no primeiro ciclo de acompanhamento, que totalizam 17.915 manifestações. Adicionalmente, verificar evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006CR.001 e PG006CR.029, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas pela Samarco, relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão e às atividades executadas pela Fundação Renova, desconsiderando-se as manifestações já verificadas pela EY. Para a verificação do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.001 e PG006CR.029, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

¹¹ Conforme apresentado no tópico 2. Contextualização do Programa deste documento, 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.

4. 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 de Acompanhamento do Programa. A EY compartilhará a versão preliminar do Relatório com a Fundação Renova via e-mail, a qual deverá encaminhar seus comentários e os Planos de Ação relacionados às eventuais deficiências e fragilidades identificadas como resultado da execução dos procedimentos, junto do prazo e do responsável pela implementação destes. 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.

5. Anexos

I. Anexo 1 – Pontos de Auditoria

Tabela 2 - Pontos de Auditoria a serem verificados pela EY no ciclo 03 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006

#	Ponto de Auditoria
PG001.025	Foram observados conflitos de segregação de funções em pelo menos quatro usuários do fornecedor do sistema SGS que possuem acesso tanto às funções de desenvolvimento como de administradores dos sistemas, podendo desenvolver e transportar mudanças, assim como realizar alterações diretamente na base de dados do Cadastro Integrado.
PG001.027	Não foram disponibilizadas informações referentes à versão e data de última modificação dos arquivos em ambiente de produção do sistema SGS, impossibilitando validar se todas as mudanças no sistema estão sendo devidamente registradas e possuem documentação formalizada na ferramenta de demandas/chamados.
PG001.028	Não foi identificado um processo formal de revisão periódica de perfis de acessos dos usuários ao sistema SGS, com o objetivo de garantir que os acessos atuais dos profissionais estejam de acordo com suas responsabilidades na Fundação Renova e que não possuam conflitos de segregação de funções.
PG001.029	Não foi identificado um processo formal e proativo de monitoramento das atividades dos usuários com acessos ao sistema SGS, incluindo, por exemplo, alterações em dados sensíveis do cadastro.
PG001.031	Foi observado que, para a amostra de 27 novos acessos concedidos no sistema SGS, não houve a devida formalização da concessão de acessos e/ou a respectiva aprovação por profissional responsável da Fundação Renova para 18 usuários analisados.
PG001.032	Foi observado que o controle de concessão de acessos para os usuários de <i>Call Center</i> no sistema SGS não segue o processo padrão de Gestão de Acessos e não possui validação por profissional responsável da Fundação Renova.
PG001.033	Não foi identificada a formalização da concessão de acessos privilegiados (administrador do sistema) no sistema SGS a um profissional da SA Informática.
PG001.034	Foram identificados dois usuários associados a funcionários desligados que ainda estavam ativos no sistema SGS.
PG001.037	Para o sistema SGS, não foi identificado um processo formal de revisão de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos, com o objetivo de garantir que os acessos atuais dos profissionais estejam de acordo com suas responsabilidades e que não existam conflitos de segregação de funções.
PG001.039	Não foi possível analisar os parâmetros de segurança lógica (ex.: tamanho e complexidade de senha, bloqueio por tentativas inválidas de acesso, grupos e usuários administradores etc.) configurados no sistema operacional e bancos de dados que suportam a infraestrutura de TI do sistema SGS em decorrência da não disponibilização de informações pelo fornecedor SA Informática.
PG001.040	Não foi identificado um controle proativo de monitoramento de acessos privilegiados (administradores do SGS, do sistema operacional e banco de dados que suportam o sistema) que mitigue os riscos inerentes às ações executadas por estes usuários em ambiente de produção.
PG001.043	Não foi identificada a formalização de tratativas de erros de execução de rotinas automatizadas configuradas no sistema SGS, impossibilitando análise da operação deste controle.
PG001.044	Não foi possível analisar as configurações das rotinas automatizadas em decorrência da não disponibilização da lista de rotinas cadastradas no sistema SGS pelo fornecedor SA Informática.
PG001.046	Para o sistema SGS, não foi disponibilizado o relatório de controles internos da organização contratada Superb para hospedagem do sistema, impossibilitando análise das operações de todos os controles que estão sob responsabilidade desta organização (ex.: controles de acesso físico ao <i>Data Center</i> , controles ambientais, monitoramento do ambiente de produção, backup, entre outros).
PG006CR.001	Dentre as 313 manifestações constantes no ticket T25746 para inserção no sistema SGS, quatro não foram identificadas pela EY na base de manifestações extraída do referido sistema.
PG006CR.025	Foram identificadas 66.008 manifestações sem registro de retorno final, no campo "dataconclusao", pelo pilar Canais de Relacionamento da Fundação Renova em um prazo superior a 20 dias, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF, o que representa 6,66% do total avaliado.
PG006CR.026	Dentre as 67 manifestações não respondidas que a Fundação Renova não havia apresentado uma previsibilidade de retorno final ao manifestante no ciclo 01 de acompanhamento, 13 manifestações permanecem sem respostas e sem apresentação da previsibilidade de retorno, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).
PG006CR.029	Ausência de evidência da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do PG001, do sistema CRM da Samarco para o sistema SGS da Fundação Renova.
PG006CR.030	Dentre 4.027 registros contendo 12 ou menos caracteres no campo "manifestante", foram identificados dois registros cujo campo foi preenchido pela Fundação Renova com números, e um registro cujo campo foi preenchido com a letra "A", não representando um nome do manifestante, em desacordo com a definição do campo.

PG006CR.031	Ausência de preenchimento dos campos “telefones” e “email” para 483 registros, podendo comprometer a realização de resposta ao manifestante.
PG006CR.032	Dentre as 165.809 manifestações que não apresentam ponto focal definido no campo “analistaResponsavel”, foram identificados 138 registros que se encontram em tratamento.
PG006CR.033	Dentre as 68 manifestações avaliadas, foram identificadas três manifestações que não apresentam registro de retorno final ao manifestante.
PG006CR.034	Ausência de preenchimento dos campos “telefones” e “email” para 87 registros, podendo comprometer a realização de resposta ao manifestante.
PG006CR.035	Dentre as 3.495 manifestações que não apresentam ponto focal definido no campo “analistaResponsavel”, foram identificados três registros que se encontram em tratamento.
PG006CR.036	Dentre as 68 manifestações avaliadas, foram identificadas duas manifestações que não apresentam registro de retorno final ao manifestante.
PG006CR.037	Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificado que duas manifestações foram respondidas, com a informação de que as mesmas estavam sendo tratadas em outros números de protocolo, entretanto, não foi identificado retorno final aos manifestantes até a execução deste procedimento.
PG006CR.038	Ausência de evidências da realização de contato, pela Fundação Renova, com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).
PG006CR.039	Foram identificadas 18 manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Respondida no ato”, porém com registro de data de conclusão, no campo “dataconclusao”, posterior à data de recebimento do relato, no campo “datareg”.
PG006CR.040	Dentre 68 registros verificados na amostra, para dois registros cujos manifestantes solicitaram a chave de acesso ao Portal do Usuário, não foram identificadas evidências deste envio.
PG006CR.041	Dentre 68 manifestações recebidas via Central 0800, não foram disponibilizadas evidências de transferência à pesquisa de satisfação para 37 ligações, em desacordo com o disposto na Deliberação CIF n° 105.
PG006CR.042	Dentre 51 manifestações que a EY identificou a solicitação de reposta por escrito, foram identificadas duas manifestações, registradas após a data da emissão da Deliberação CIF n° 105, para as quais não houve registro de contato com o manifestante para informá-lo de que a resposta por escrito se encontrava disponível, em desacordo com o disposto na Deliberação CIF n° 105.
PG006CR.043	Foi identificado o encerramento de uma manifestação antes do tratamento necessário pelo Programa e abertura de novo protocolo sobre o mesmo assunto da manifestação encerrada, tendo como justificativa o prazo de tratativa de 20 dias, sem dar retorno ao manifestante.
PG006CR.044	Dentre 47 manifestações classificadas como “Respondida no ato” pela equipe de Canais de Relacionamento, a EY identificou 12 registros que apresentam conforme descrito no campo “resumo” situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial que deveriam ter sido direcionados à Ouvidoria.
PG006CR.045	Dentre as nove manifestações classificadas como “Respondida” pela equipe de Canais de Relacionamento, a EY identificou um registro cuja classificação do campo “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.
PG006CR.046	Foram identificadas duas manifestações classificadas como “Respondida no ato” que apresentam no campo “resumoconclusao” a informação de que o manifestante deve aguardar contato da Fundação Renova.
PG006CR.047	Foram identificadas duas manifestações que foram canceladas sem a ocorrência de registro em duplicidade, tendo sido mantidas as manifestações mais recentes.
PG006CR.048	Foram identificadas seis manifestações que apresentam incompatibilidade entre o resumo e a conclusão da manifestação.
PG006CR.049	Foram identificadas cinco manifestações cujo campo resumo apresenta um encaminhamento.