

Auditoria Externa Independente

Procedimento de Avaliação Individual (PAI)

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

Agosto/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 Ouvidoria.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	31/03/2020	EY	Emissão do documento.
02	14/09/2020	EY	Emissão da segunda versão contemplando a atualização dos procedimentos executados no ciclo 01 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.
03	08/11/2021	EY	Emissão da terceira versão contemplando os procedimentos planejados para o ciclo 02 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.
04	29/04/2022	EY	Emissão da quarta versão contemplando a atualização dos procedimentos executados no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.
05	16/03/2023	EY	Emissão da quinta versão contemplando os procedimentos planejados para o ciclo 03 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.
06	16/08/2023	EY	Emissão da sexta versão contemplando a atualização dos procedimentos executados no ciclo 03 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.

Índice

1.	Introdução	4
2.	Contextualização do Programa	6
3.	Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa	9
3.1.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema <i>Aliant Case Management</i>	10
3.2.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria	11
3.3.	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105/2017	11
3.4.	Verificação de resultados do indicador I25 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	12
3.5.	Verificação de resultados do indicador I26 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	12
3.6.	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento	12
3.7.	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova e classificadas como finalizadas	13
3.8.	Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006OV.012, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006	13
3.9.	Verificação de resultados do indicador I27 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	13
3.10.	Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC	13
3.11.	Verificação de evidências da divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto nas Deliberações CIF nº 550/2021 e nº 591/2022, bem como no documento de Definição do Programa (junho/2021)	14
4.	Considerações sobre os resultados	15

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 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 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, foi emitida pela EY, através do ofício 68/2022/EY direcionado ao CIF, a versão 7 do POP, 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;
- **AWS:** Amazon Web Services;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **PAI:** Procedimento de Avaliação Individual;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SGS:** Sistema de Gestão de *Stakeholders*;
- **SOC:** *Service Organization Controls*;
- **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 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, conforme apresentado no documento de Definição do Programa (junho/2021), elaborado pela Fundação Renova e aprovado pelo CIF por meio da Deliberação nº 505, em 16 de junho de 2021.

Na taxonomia do PG006, apresentada pela Fundação Renova através do ofício FR.2023.1263, enviado ao CIF e à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) em maio de 2023, é proposta a codificação referente ao atendimento às cláusulas 59, 63, 68, 71 e 72 do TTAC¹, sendo demonstrado no documento que as três últimas, listadas a seguir, estão relacionadas ao escopo do pilar Ouvidoria.

CLÁUSULA 68: Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais. [...]

CLÁUSULA 71: 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.

CLÁUSULA 72: O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa (TTAC, 2016, p. 46).

Adicionalmente, o Programa se baseia no disposto na cláusula 47 do TAC Governança, assinado em 25 de junho de 2018, que estabelece:

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA. Os PROGRAMAS e atividades de comunicação, diálogo e ouvidoria mantidos pela FUNDAÇÃO serão conduzidos pelas áreas de (i) Ouvidoria e (ii) Diálogo e Transparência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. O Ouvidor-geral será selecionado em processo de escolha aberto, participativo, transparente e estruturado entre pessoas de reputação ilibada e sem relação profissional ou pessoal com as EMPRESAS.

PARÁGRAFO SEGUNDO. As atividades de ouvidoria serão exercidas por pessoas qualificadas ao adequado e eficiente exercício de suas funções e não poderão ser terceirizadas.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Poderão o MINISTÉRIO PÚBLICO e/ou a DEFENSORIA PÚBLICA, de ofício ou por provocação das COMISSÕES LOCAIS, requisitar a substituição do Ouvidor-geral, sempre que houver motivo bastante para tanto.

PARÁGRAFO QUARTO. As áreas de Ouvidoria e Diálogo e Transparência articular-se-ão com os demais órgãos da FUNDAÇÃO, como instância de relações supra-institucionais, de modo a dar celeridade às respostas para os diferentes níveis e instâncias da governança externa e à sociedade em geral (TAC Governança, 2018, p. 19).

Conforme apresentado, o parágrafo segundo da cláusula 47 do TAC Governança dispõe que: *“As atividades de ouvidoria serão exercidas por pessoas qualificadas ao adequado e eficiente exercício de suas funções e não poderão ser terceirizadas”*. É importante ressaltar que o documento de Definição do Programa (junho/2021) estabelece que: *“Cumpra-se notar que o processo de gestão e apuração das manifestações é realizado com apoio de empresa terceirizada e referência na operação de mecanismos de denúncias no Brasil”*. Nesse sentido, a empresa Aliant, terceira, foi contratada com a finalidade de auxiliar no processo de gestão e apuração das manifestações.

De acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), o objetivo da Ouvidoria é *“disponibilizar às comunidades impactadas pelo evento o acesso a um mecanismo para manifestações relativas aos processos de*

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 maio de 2023. Entretanto, 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 foi apresentada ao CIF e à CT-PDCS por meio do ofício FR.2022.1844, em dezembro de 2022, e o documento de Definição do Programa (julho/2022), aprovado pelo CIF, com ressalvas, por meio da Deliberação nº 639, de 09 de dezembro de 2022. 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.2023.1188, em maio de 2023.

reparação e remediação da Fundação Renova". Adicionalmente, o documento apresenta como objetivos específicos da Ouvidoria:

- i) Assegurar que as manifestações são devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade dos manifestantes.
- ii) Subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas pelo evento, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da Fundação Renova.
- iii) Promover um ambiente de entendimento e diálogo, com as pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão, sociedade, poder público, áreas e equipes da Fundação Renova, e outras partes interessadas, sempre primando pelos interesses das pessoas atingidas, para consecução efetiva dos processos, individuais e coletivos, de reparação e compensação pertinentes ao rompimento da Barragem de Fundão (Definição do Programa, 2021, p. 101).

Para alcançar os objetivos do pilar Ouvidoria, o documento de Definição do Programa (junho/2021) prevê a execução do Projeto de Implantação da Ouvidoria e do Processo de Gestão da Ouvidoria. É importante destacar que, no Relatório de Asseguração Razoável dos Auditores Independentes referente ao encerramento do Projeto de Implantação da Ouvidoria vinculado à cláusula 68 do TTAC, emitido em 29 de abril de 2022, a EY apresentou que, considerando as limitações e premissas dispostas no documento, a Fundação Renova atendeu ao objetivo do Projeto de Implantação da Ouvidoria, de acordo com os critérios apresentados no documento de Definição do Programa (junho/2021) e descritos na cláusula 68 do TTAC.

Neste sentido, destacam-se as Deliberações nº 550 e nº 591, emitidas pelo CIF em 1º de dezembro de 2021 e 22 de junho de 2022, respectivamente, em que "*Aprova o cumprimento das obrigações estabelecidas na Cláusula 68 do TTAC*" e "*Delibera sobre o cumprimento das obrigações estabelecidas na Cláusula 68 do TTAC*".

Com relação aos indicadores, a partir de entendimento realizado junto à Fundação Renova em 06 de janeiro de 2023, por meio de entrevista registrada em ata e documentos disponibilizados à EY, foi identificado que os indicadores "I25 – Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo" e "I26 – Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria" do pilar Ouvidoria, aprovados pela Deliberação CIF nº 505, estão sendo mensurados e reportados ao CIF. Adicionalmente, foi informado que a Fundação Renova iniciou a mensuração do indicador "I27 – Avaliação do atendimento pela Ouvidoria", que possui periodicidade mensal, conforme o documento de Definição do Programa (junho/2021). Entretanto, após verificação do Relatório Anual de Atividades emitido pela Fundação Renova em janeiro de 2023, a EY identificou que o indicador está sendo reportado semestralmente, nos meses de junho e dezembro. Sobre essa questão, foi informado pela Fundação Renova que o prazo de seis meses foi definido em função da complexidade da pesquisa de satisfação, e que a mudança na frequência de medição será formalizada na próxima revisão do documento de Definição do Programa.

Cumprir destacar que os indicadores apresentados no documento de Definição do Programa (junho/2021) são de acompanhamento. Por esse motivo, não possuem natureza finalística e não foram alvo de avaliação 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 três indicadores identificados no âmbito do pilar Ouvidoria serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo de acompanhamento do Programa.

Em se tratando das informações registradas no sistema *Aliant Case Management*, a Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não poderia acolher a solicitação da EY de acesso aos campos da base de manifestações da Ouvidoria que apresentassem informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Ainda informou que essa questão está relacionada à decisão do Juízo da 4ª Vara Federal nos autos do processo nº 69758-61.2015.4.01.3400, referente ao pleito de acesso completo e irrestrito ao banco de dados da Fundação Renova, e que adota medidas para amplo acesso e divulgação dos indicadores, estudos e dados em execução da Ouvidoria. Complementarmente, em 10 de janeiro de 2023, a equipe do Programa enviou por e-mail a lista dos campos específicos, constantes no sistema *Aliant Case Management*, aos quais a EY não teria acesso no ciclo 03, pelo mesmo motivo.

Neste sentido, destaca-se que os procedimentos de verificação da completude e acuracidade das informações da base de manifestações da Ouvidoria serão limitados e restritos aos campos da base disponibilizados à EY. Adicionalmente, destaca-se a impossibilidade da verificação, pela EY, da realização de correções na classificação e/ou qualificação, identificadas pela Fundação Renova durante a revisão de manifestações registradas na base

da Ouvidoria, uma vez que o campo “Observações internas” pode conter informações confidenciais relacionadas à manifestação ou dados do manifestante, além das solicitações de correção, não sendo disponibilizado à EY.

Por fim, no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006, conforme relatório emitido em 29 de abril de 2022, foram apontados pela EY cinco Pontos de Auditoria, os quais serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo.

Considerando as informações obtidas pela EY e expostas acima, nos capítulos seguintes serão apresentados os procedimentos de verificação previstos para o ciclo 03 de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.

3. Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa

Em consulta ao documento de Definição do Programa (junho/2021), foram identificados um projeto e um processo e seus respectivos objetivos descritos pela Fundação Renova no âmbito do pilar Ouvidoria, listados a seguir:

- Projeto de Implantação da Ouvidoria: Implantar a Ouvidoria da Fundação Renova, de maneira a disponibilizar o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações às comunidades impactadas pelo evento; e,
- Processo de Gestão da Ouvidoria: O processo de Gestão da Ouvidoria, atua de forma autônoma e independente, de maneira a reforçar o efetivo cumprimento dos Direitos Humanos, tendo três objetivos centrais: (1) Realizar a gestão das manifestações recebidas, de maneira a assegurar que elas sejam devidamente registradas, apuradas e respondidas; (2) Estabelecer e engajar a Ouvidoria em um diálogo articulado e aprofundado com as pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão, sociedade, poder público e outras partes interessadas, bem como promover uma maior integração com os programas e com as áreas e equipes da Fundação; e (3) Reforçar o processo de reparação, subsidiando a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar as atividades desenvolvidas pela Fundação Renova, por meio do efetivo diálogo ativo e propositivo com as/os atingidas/os, sociedade, partes interessadas e com os programas e com as áreas e equipes da Fundação.

Conforme apresentado no Relatório de Asseguração Razoável dos Auditores Independentes referente ao encerramento do Projeto de Implantação da Ouvidoria vinculado à cláusula 68 do TTAC, emitido pela EY em 29 de abril de 2022, foram verificadas evidências da execução do projeto de Implantação da Ouvidoria, portanto, para este ciclo não estão previstos procedimentos relacionados a esse projeto.

Ainda, na mesma versão do documento de Definição do Programa, foram identificados três indicadores vinculados ao pilar Ouvidoria do Programa, listados a seguir:

- Indicador I25 - Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo;
- Indicador I26 - Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria; e,
- Indicador I27 - Avaliação do atendimento pela Ouvidoria.

Na Tabela 1 abaixo, são listados os procedimentos planejados pela EY para acompanhamento do Processo de Gestão da Ouvidoria do PG006, bem como para verificação da medição dos indicadores do Programa, segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021), quais sejam: I25, I26 e I27, em conformidade com a solicitação realizada à EY na 63ª Reunião Ordinária da CT-PDCS. Adicionalmente, serão executados procedimentos para verificação das manifestações registradas no Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) e direcionadas ao pilar Ouvidoria do PG006, bem como 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 <i>Aliant Case Management</i>
2	Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria
3	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105/2017
4	Verificação de resultados do indicador I25 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
5	Verificação de resultados do indicador I26 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
6	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento

Nº	Título do Procedimento
7	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova e classificadas como finalizadas
8	Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006OV.012, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006
9	Verificação de resultados do indicador I27 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
10	Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC
11	Verificação de evidências da divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto nas Deliberações CIF nº 550/2021 e nº 591/2022, bem como no documento de Definição do Programa (junho/2021)

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 à aprovação prévia da Fundação Renova, da CT e do CIF.

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

Objetivo do procedimento: Verificar a existência e avaliar a operação de controles internos de Tecnologia da Informação (TI) referentes ao sistema *Aliant Case Management*, utilizado pela Fundação Renova para o registro de denúncias e reclamações recebidas pela Ouvidoria.

Detalhamento do procedimento: A EY verificará o desenho e operação dos controles de TI para os seguintes processos do sistema *Aliant Case Management*:

- a) **Gestão de Mudanças:** Controles internos relativos às modificações de funcionalidades efetuadas no sistema *Aliant Case Management*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo. Adicionalmente, serão verificadas as evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.010, identificado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar.

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 do Ponto de Auditoria PG006OV.010, será considerada 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova.

- b) **Gestão de Acessos:** Controles internos relativos a toda e qualquer concessão, revogação e modificação em acessos efetuada no sistema *Aliant Case Management*, 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 as evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.009, identificado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar.

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 do Ponto de Auditoria PG006OV.009, 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 *Aliant Case Management*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo. Conforme entendimento, esses processos são suportados pela *Amazon Web Services (AWS)*, *service organization* que hospeda o sistema *Aliant Case Management*. Dessa forma, a EY utilizará o *Service Organization Controls (SOC) Report* emitido pela Amazon para validar os controles em questão.

Serão realizados pela EY procedimentos de indagação junto aos responsáveis por cada processo, observação e/ou inspeção de evidências disponibilizadas pela empresa Aliant, e reperformance dos procedimentos de controle, quando aplicável.

3.2. Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria²

Objetivo do procedimento: Verificar as informações registradas na base de manifestações extraída do sistema *Aliant Case Management*, a qual reúne as manifestações registradas pela Ouvidoria da Fundação Renova.

Detalhamento do procedimento: A partir da base de manifestações da Ouvidoria³, os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificar a existência de registros em duplicidade, por meio do campo “Sequencial”, bem como de justificativas para eventuais quebras na sequência da numeração.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, até 31 de dezembro de 2022.

- b) Verificar o preenchimento dos campos-chave: “Sequencial”, “Data do relato”, “Tipo de incidente Aliant”, “Impacto” e “Status”.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, até 31 de dezembro de 2022.

3.3. Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105/2017

Objetivo do procedimento: Verificar o atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes que optaram por se identificar no momento do registro da manifestação. Neste procedimento, serão observados o atendimento ao prazo de 24 horas para retorno inicial ao manifestante, estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021), e ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, conforme disposto na Deliberação CIF nº 105/2017.

Detalhamento do procedimento: A partir da base de manifestações da Ouvidoria, os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

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

Critério amostral: 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, até 31 de dezembro de 2022.

- b) Verificar evidências do atendimento ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, 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, bem como de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006OV.006 e PG006OV.011, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006.

Critério amostral: 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, até 31 de dezembro de 2022.

² A Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não compartilharia todos os campos da base de manifestações da Ouvidoria, por apresentarem informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Dessa forma, a verificação da EY se limitará a avaliar os campos da base de manifestações compartilhados pela Fundação Renova.

³ A EY acompanhou a extração e tratamento da base para remoção de campos sensíveis, pela Fundação Renova, em 18 de janeiro de 2023.

3.4. Verificação de resultados do indicador I25 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I25 - Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo, 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: Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I25, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021). Adicionalmente, recalcular o indicador I25 a partir de evidências do número de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo, considerado para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

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

3.5. Verificação de resultados do indicador I26 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I26 - Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, 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: Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I26, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021). Adicionalmente, recalcular o indicador I26 a partir de evidências do número relativo à média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, considerado para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

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

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

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, ou encaminhamento para o Canal Confidencial.

Detalhamento do procedimento: A partir da base de manifestações da Ouvidoria e da base de manifestações do Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS), a EY realizará o confronto entre as manifestações registradas no sistema SGS, recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento e direcionadas ao atendimento pela 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”, até 31 de dezembro de 2022.

3.7. Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova e classificadas como finalizadas²

Objetivo do procedimento: Verificar a documentação suporte que evidencie o registro de resposta, fornecida pela Fundação Renova aos manifestantes, para as manifestações classificadas como finalizadas.

Detalhamento do procedimento: A partir da base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, serão selecionadas as manifestações classificadas como finalizadas para verificação da documentação que evidencie o registro de resposta ao manifestante.

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 até 31 de dezembro de 2022 e classificadas como “Finalizado” no campo “Status” da base de manifestações extraída do sistema *Aliant Case Management*.

3.8. Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006OV.012, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006

Objetivo do procedimento: Verificar evidências das ações realizadas pela Fundação Renova para endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.012, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006, visando à resolução deste.

Detalhamento do procedimento: Verificar evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006OV.012.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relacionada ao endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.012.

3.9. Verificação de resultados do indicador I27 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Objetivo do procedimento: A partir dos resultados do indicador I27 - Avaliação do atendimento pela Ouvidoria, 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: Verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista na ficha do indicador I27, apresentada no documento de Definição do Programa (junho/2021). Adicionalmente, recalcular o indicador I27 a partir de evidências da avaliação do atendimento pela Ouvidoria, considerada para cálculo do indicador pela Fundação Renova.

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

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

Objetivo do procedimento: Verificar evidências da emissão dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-geral, e da publicação desses relatórios na página eletrônica da Fundação Renova, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC.

Detalhamento do procedimento: Serão verificadas as evidências da emissão dos relatórios trimestrais junto ao CIF, pelo Ouvidor-geral, contendo dados estatísticos e o andamento das atividades da Ouvidoria, bem como evidências de sua publicação na página eletrônica da Fundação Renova, observando a periodicidade trimestral.

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada relacionada à emissão dos relatórios trimestrais elaborados pelo Ouvidor-geral. Serão consideradas evidências do período compreendido entre dezembro de 2021, data de corte deste procedimento no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Ouvidoria, até a data de emissão da versão 05 deste documento, março de 2023.

3.11. Verificação de evidências da divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto nas Deliberações CIF nº 550/2021 e nº 591/2022, bem como no documento de Definição do Programa (junho/2021)

Objetivo do procedimento: Verificar evidências da divulgação da Ouvidoria ao público, nos canais institucionais da Fundação Renova, em atendimento às Deliberações CIF nº 550/2021 e nº 591/2022, e conforme descrito no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Detalhamento do procedimento: Serão verificadas as evidências das ações adotadas para divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais da Fundação Renova, por meio de material informativo para distribuição nos escritórios locais da Fundação Renova e de veiculação de notas e entrevistas em programas de rádio. Adicionalmente, serão consultados o site, páginas e canais de contato da Fundação Renova nas redes sociais, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Critério amostral: 100% da documentação disponibilizada pela Fundação Renova relacionada à divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais. Serão consideradas evidências do período compreendido entre dezembro de 2021, data de corte deste procedimento no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Ouvidoria, até a data de emissão da versão 05 deste documento, março de 2023.

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.