

Auditoria Externa Independente

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

Relatório de Acompanhamento do Programa - Ciclo 03

Agosto/2023 – Versão 01



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Relatório de Acompanhamento do Programa contendo os resultados dos procedimentos realizados pela EY para o terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006).

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	16/08/2023	EY	Emissão do documento.

Sumário Executivo

Neste capítulo inicial do Relatório de Acompanhamento do pilar Ouvidoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006), encontra-se um resumo geral referente aos seguintes assuntos:

- Pontos de Auditoria identificados pela EY;
- Impedimentos ao Processo de Acompanhamento do Programa, caso existam, para os quais há a necessidade de definição de premissas e/ou de aprovações;
- Recomendações à Fundação Renova eventualmente identificadas ao longo da execução deste ciclo de acompanhamento do Programa.

Pontos de Auditoria

Na Tabela 1 abaixo, são relacionados os Pontos de Auditoria identificados pela EY em ciclos anteriores, os quais, com base na verificação realizada neste ciclo pela EY, foram endereçados pela Fundação Renova, e, conseqüentemente, encerrados.

Tabela 1 - Pontos de Auditoria identificados pela EY em ciclos anteriores e que foram encerrados no atual ciclo de acompanhamento

Pontos de Auditoria Encerrados		
#	Ponto de Auditoria	Período de Identificação
PG006OV.006	Dentre as 2.133 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, identificadas no primeiro ciclo de auditoria pela EY, uma manifestação ainda permanece sem registro de resposta final ao manifestante. A referida manifestação se encontra aberta há 679 dias, contados até a data de extração da base, 16 de dezembro de 2021, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.	Ciclo 01
PG006OV.009	Não foram disponibilizadas as evidências relacionadas ao processo de concessão de acesso ao sistema <i>Aliant Case Management</i> , tais como requisição e aprovação do acesso, que permitem a verificação do processo de concessão de acesso ao sistema.	Ciclo 02
PG006OV.010	Ausência de uma lista de mudanças ocorridas no período gerada de forma adequada com relação a completude e integridade das informações do sistema <i>Aliant Case Management</i> .	Ciclo 02
PG006OV.012	Não foram disponibilizadas evidências da participação de representantes da Ouvidoria da Fundação Renova em quatro das 45 reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social avaliadas pela EY.	Ciclo 02

Os Pontos de Auditoria identificados são classificados em termos de criticidade, que pode ser alta, média ou baixa. A classificação da criticidade visa diferenciar os Pontos quanto à importância e/ou urgência na sua tratativa e/ou resolução. Os critérios para classificação da criticidade são apresentados na Tabela 2 abaixo:

Tabela 2 - Critérios para classificação da criticidade dos Pontos de Auditoria

Alta	A1 - Descumprimento de prazo do TTAC e/ou Deliberação CIF. A2 - Descumprimento de disposições do TTAC, Deliberações CIF e Notas Técnicas da respectiva Câmara Técnica. A3 - Não execução integral dos projetos, processos e ações previstos no documento de Definição do Programa aprovado e/ou no TTAC. A4 - Ausência de medição de indicadores aprovados. A5 - Medição de indicadores com metodologia diferente da aprovada. A6 - Ausência de preenchimento de campos-chave ou divergências nos dados preenchidos nas bases de dados do Programa que compromete diretamente o finalístico do Programa com impacto relevante. A7 - Ausência de histórico e rastreabilidade das ações, transações, eventos do Programa (bases de dados). A8 - Ausência e/ou divergência de documentação suporte que compromete diretamente o finalístico do Programa com impacto relevante.
Média	M1 - Ausência de registro de resposta para manifestações com status "Respondida" ou "Respondida no Ato". M2 - Compromete o finalístico do Programa, mas não está sob a responsabilidade da Fundação Renova. M3 - Ausência de preenchimento de campos-chave ou divergências nos dados preenchidos nas bases de dados do Programa que pode comprometer o finalístico, ou compromete parcialmente o finalístico do Programa. M4 - Execução parcial dos projetos ou processos previstos no documento de Definição do Programa aprovado. M5 - Ausência de documentação suporte e/ou ausência/divergência de dados na documentação suporte que pode comprometer o finalístico, ou compromete parcialmente o finalístico do Programa.
Baixa	B1 - Impacto restrito nos processos internos da Fundação Renova. B2 - Descumprimento de prazo interno (ex.: cronogramas ou planos de ação definidos pela própria Fundação Renova). B3 - Ausência de preenchimento de campos-chave ou divergências nos dados preenchidos nas bases de dados do programa, que não compromete o finalístico do Programa. B4 - Ausência e/ou divergência de documentação suporte que não compromete o finalístico.

Na Tabela 3 a seguir, encontra-se um resumo dos quatro Pontos de Auditoria do pilar Ouvidoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006), identificados neste ciclo de acompanhamento ou que foram identificados nos ciclos anteriores, porém, permanecem sem resolução pela Fundação Renova:

Tabela 3 - Pontos de Auditoria identificados neste ciclo de acompanhamento ou em ciclos anteriores que se encontram sem resolução ou endereçamento

Pontos de Auditoria Em Aberto						
#	Criticidade do Ponto	Classificação da Criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável pelo Plano de Ação ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG006OV.011	Alta	A1	Dentre as 17.087 manifestações recebidas e registradas pela Ouvidoria da Fundação Renova até 31 de dezembro de 2022, a EY identificou 79 manifestações sem registro de resposta final ao manifestante dentro do prazo de 20 dias, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105/2017 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.	Ciclo 02	Ouvidor-Geral	01/10/2023
PG006OV.014	Alta	A5	Foi identificado pela EY que a Fundação Renova está reportando o indicador I27 - Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria em periodicidade semestral, o que diverge da metodologia prevista na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), que determina periodicidade mensal.	Ciclo 03	Ouvidor-Geral	01/02/2024
PG006OV.015	Alta	A5	Foi identificado pela EY que a Fundação Renova está utilizando entrevistadores terceiros para a aplicação da pesquisa de satisfação da Ouvidoria, o que diverge da estratégia de coleta de dados prevista na ficha do indicador "I27 - Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria", constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), que prevê a aplicação de pesquisa a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário.	Ciclo 03	Ouvidor-Geral	01/02/2024
PG006OV.013	Baixa	B3	O preenchimento do campo "Protocolo SGS" na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, para o sequencial 3.376, não corresponde ao formato de protocolo utilizado no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS).	Ciclo 03	Analista Sênior	Não se aplica ①

① Para este Ponto de Auditoria, a Fundação Renova não apresentou Plano de Ação ou prazo para sua execução. Entretanto, vale ressaltar que este Ponto será objeto de verificação pela EY em um próximo ciclo de acompanhamento do Programa, quando será verificado se foram realizadas tratativas para endereçá-lo.

Vale ressaltar que todos os Pontos de Auditoria constantes neste relatório foram previamente discutidos com a Fundação Renova e os seus comentários e considerações se encontram ao final da apresentação dos resultados dos procedimentos executados pela EY.

¹ Informações disponibilizadas pela Fundação Renova em 14 de agosto de 2023, em resposta aos Pontos de Auditoria identificados pela EY.

Impedimentos ao Processo de Acompanhamento do Programa

Durante a execução dos procedimentos propostos no documento denominado Procedimento de Avaliação Individual (PAI), que foi previamente encaminhado à Fundação Renova, ao Comitê Interfederativo (CIF) e à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS), em 16 de março de 2023, e ao longo da fase de entendimento do Programa realizada pela EY junto à Fundação Renova, foi identificado o seguinte impedimento:

- **Limitação de acesso aos campos considerados confidenciais, pela Fundação Renova, na base de dados da Ouvidoria, extraída do sistema *Aliant Case Management*:** Os procedimentos de verificação da completude e acuracidade das informações da base de manifestações da Ouvidoria são limitados e restritos aos campos da base disponibilizados pela Fundação Renova à EY. Nesse sentido, não foi possível verificar a correspondência entre o relato do manifestante e o retorno fornecido pela Fundação Renova, considerando os campos “Relato” e/ou “Resumo”. Adicionalmente, destaca-se a impossibilidade da verificação, pela EY, da realização de correções na classificação e/ou qualificação das manifestações, identificadas pela Fundação Renova durante a revisão de registros no sistema da Ouvidoria, uma vez que o campo no qual essas informações são detalhadas, “Observações internas”, pode conter informações confidenciais relacionadas à manifestação ou dados do manifestante, além das solicitações de correção, não sendo disponibilizado à EY.

Recomendações

A partir dos resultados alcançados ao executar os procedimentos previstos para o ciclo atual de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006, a EY recomenda que a Fundação Renova:

- Formalize e contemple, em uma revisão do documento de Definição do Programa, que, uma vez que a Ouvidoria não tem um sistema próprio, utilizam o sistema da empresa Aliant para o registro das manifestações, mas que o tratamento das manifestações é feito exclusivamente pela equipe da Ouvidoria, de acordo com o previsto no TAC Governança, conforme informado pelo Ouvidor-geral durante a 68ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, realizada em 23 de março de 2023.
- Padronize as formalizações do processo de Gestão de Mudanças no âmbito do sistema *Aliant Case Management*, usando uma mesma ferramenta, e documente os processos de homologação e implementação da mudança em ambiente produtivo via ticket.
- Utilize usuários nominais e pessoais no sistema *Aliant Case Management*, que possibilitam a rastreabilidade de usuários e de suas ações e diminuem o risco de um acesso indevido por usuário genérico.
- Implemente um controle de acessos centralizado no sistema *Aliant Case Management*, no qual os usuários desligados sejam tratados em sua completude.
- Implemente um controle de revisão periódica de acessos no sistema *Aliant Case Management*, de forma a cobrir o risco de acessos inapropriados quando da concessão a novos usuários ou alteração de função de usuários já existentes.
- Formalize e contemple, em uma revisão do documento de Definição do Programa, as delimitações aplicadas ao denominador do indicador I25, de modo a proporcionar maior clareza à fórmula de cálculo e à ficha do indicador.
- Revise os resultados dos indicadores antes de divulgá-los, avaliando se o cálculo e eventuais arredondamentos foram realizados de forma correta.
- Implemente controles para assegurar que as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento, referentes a reclamações em relação à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão e em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento, sejam direcionadas e tratadas pelo pilar Ouvidoria, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Índice

1.	Introdução	9
1.1.	Limitações e Premissas	9
1.2.	Objetivo	9
1.3.	Glossário de Termos e Siglas	10
1.4.	Documentos de Referência	10
2.	Detalhamento dos Procedimentos	11
3.	Resultados dos Procedimentos	14
3.1.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema <i>Aliant Case Management</i>	14
3.2.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria	17
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	19
3.4.	Verificação de resultados do indicador I25 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	22
3.5.	Verificação de resultados do indicador I26 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	24
3.6.	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento	25
3.7.	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova e classificadas como finalizadas	28
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	29
3.9.	Verificação de resultados do indicador I27 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	30
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	34
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)	34
4.	Anexos	37
I.	Anexo 4.1 - Tabelas referentes ao Procedimento 3.2.2	37
II.	Anexo 4.2 - Tabelas referentes ao Procedimento 3.3.2	39

1. Introdução

1.1. Limitações e Premissas

A EY foi contratada com o objetivo de acompanhar as atividades da Fundação Renova no âmbito dos Programas e seus desdobramentos previstos no Termo de Transação de Ajustamento de Conduta (TTAC), firmado no dia 02 de março de 2016, considerando o disposto nas cláusulas 198 a 202, ressalvando o item IV da cláusula 200, que prevê a auditoria da contabilidade de cada um dos Programas, este fora do escopo da EY. Adicionalmente, em 25 de junho de 2018, foi assinado o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC Governança), o qual dispõe, na cláusula Quinquagésima Terceira as obrigações da auditoria independente, não cabendo a EY realizar avaliações da contabilidade da Fundação Renova.

Os procedimentos aplicados consideraram as premissas estabelecidas no Procedimento Operacional Padrão (POP), que foi aprovado pelo CIF em 24 de novembro de 2016, através da Deliberação CIF nº 38. Em setembro de 2022, a EY emitiu a versão 7 do documento, por meio 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.

Em dezembro de 2021, o CIF emitiu a Deliberação nº 556, a qual aprova o fluxo para avaliação do cumprimento de cláusulas do TTAC. Além disso, tal deliberação estabelece periodicidade para envio ao CIF do status e planejamento dos trabalhos da EY, bem como aprova o modelo de sumário executivo dos relatórios de Programas, emitidos pela EY.

O presente documento foi criado com finalidade específica e para uso em fórum restrito, não devendo ser utilizado para qualquer outro fim ou distribuído a terceiros que não tenham assumido a responsabilidade pela suficiência das informações neste contidas, ou que não tenham concordado com os procedimentos descritos no POP. Para a sua elaboração, foram consideradas limitações existentes e premissas previamente acordadas. O uso deste documento para outros fins, ou a sua leitura por pessoas que não detenham o conhecimento do contexto do trabalho pode resultar na interpretação equivocada dos fatos e eventualmente na adoção de medidas que venham a ser consideradas inadequadas.

Este documento considerou as informações que nos foram disponibilizadas durante o projeto, podendo haver outras informações que não chegaram ao conhecimento da EY e que eventualmente poderiam vir a alterar o resultado final do trabalho. Caso novas informações sejam disponibilizadas ou novas diretrizes para realização do trabalho sejam aprovadas, as informações contidas neste documento poderão vir a ser alteradas a qualquer momento, sem aviso prévio ou necessidade de consentimento das partes envolvidas.

Em nenhuma hipótese as informações contidas neste documento devem ser utilizadas para embasar conclusões definitivas, bem como para litígio, discussões jurídicas ou qualquer outro fim diferente do seu propósito estabelecido no escopo do trabalho acordado.

A divulgação das informações contidas neste documento para uso externo ou para terceiros somente poderá ser realizada desde que haja consentimento prévio pela EY, que a sua publicação englobe a integralidade das informações contidas neste relatório, e somente após a emissão da versão final do documento pela EY, sendo vedada a sua distribuição parcial.

1.2. Objetivo

O objetivo deste documento é apresentar os resultados obtidos na execução dos procedimentos de verificação, definidos previamente pela EY, e apresentados à CT-PDCS, ao CIF e à Fundação Renova através do documento denominado Procedimento de Avaliação Individual (PAI) do pilar Ouvidoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006), emitido em 16 de março de 2023.

1.3. 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;
- **SEI:** Sistema Eletrônico de Informações;
- **SGS:** Sistema de Gestão de *Stakeholders*;
- **SOC:** *System and Organization Controls*;
- **TAC Governança:** Termo de Ajustamento de Conduta; e,
- **TI:** Tecnologia da Informação.

1.4. Documentos de Referência

- Deliberações e demais documentos emitidos pelo CIF relacionados ao Programa;
- Documento de Definição do Programa (junho/2021), aprovado por meio da Deliberação nº 505, emitida pelo CIF em 16 de junho de 2021;
- Notas Técnicas e demais documentos relacionados ao Programa emitidos pela CT;
- POP;
- PAI;
- TTAC; e,
- TAC Governança.

2. Detalhamento dos Procedimentos

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 CT-PDCS em maio de 2023, é proposta a codificação referente ao atendimento às cláusulas 59, 63, 68, 71 e 72 do TTAC², 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)

² 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.

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

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. Nesse 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 o cumprimento, pela Fundação Renova, das obrigações estabelecidas na referida cláusula foi formalizado.

No que tange ao disposto no parágrafo segundo da cláusula 47 do TAC Governança, o documento de Definição do Programa (junho/2021), indica: “*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 pela Fundação Renova, com a finalidade de auxiliar no processo de gestão e apuração das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Em relação à situação descrita, apresentada como impedimento pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria, no relatório emitido em 29 de abril de 2022, foi informado pelo Ouvidor-geral da Fundação Renova, durante a 68ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, realizada em 23 de março de 2023, conforme registrado em ata, que “*como a Ouvidoria não tem um sistema próprio, utilizam o sistema da empresa Aliant para o registro das manifestações, mas que o tratamento das manifestações é feito exclusivamente pela equipe da Ouvidoria*”. Dessa forma, recomenda-se que essa questão seja formalizada, além de contemplada em uma revisão do documento de Definição do Programa.

Outro impedimento apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria diz respeito à ausência de classificação específica no Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) da Fundação Renova que demonstre que há necessidade da atuação da equipe da Ouvidoria nas manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento. Foi observado que as manifestações classificadas nos campos “Assunto” e “Tema” do sistema SGS como “Fundação Renova” e “Ouvidoria”, respectivamente, podem ser respondidas pela própria equipe do pilar Canais de Relacionamento ou direcionadas ao pilar Ouvidoria para tratativa. Durante este terceiro ciclo, foi detalhado pela equipe do pilar Ouvidoria o processo de recebimento das manifestações advindas do sistema SGS, bem como de sua tratativa, conforme apresentado no procedimento 3.6 deste relatório. A partir dos esclarecimentos apresentados, foi possível endereçar o impedimento.

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 teria acesso. Nesse sentido, destaca-se que os procedimentos de verificação das informações registradas na base de manifestações da Ouvidoria foram limitados e restritos aos campos da base disponibilizados pela Fundação Renova à EY, o que impacta na verificação da completude e acuracidade dessas informações e da correspondência entre o relato do manifestante e o retorno fornecido pela Fundação Renova, considerando os campos “Relato” e/ou “Resumo”. Adicionalmente, não foi possível verificar a realização de correções na classificação e/ou qualificação das manifestações, identificadas pela Fundação Renova durante a revisão de registros no sistema da Ouvidoria, uma vez que o campo no qual essas informações são detalhadas, “Observações internas”, está dentre os que não foram disponibilizados à EY.

Com relação aos três indicadores do pilar Ouvidoria do PG006, a partir da solicitação realizada à EY durante a 63ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, que ocorreu no dia 28 de setembro de 2022, foram elaborados procedimentos para a avaliação dos resultados dos indicadores reportados pela Fundação Renova. É importante ressaltar que, segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021), o pilar não possui indicadores finalísticos, cujas

metas precisam ser atingidas para o Programa ser considerado encerrado. Conforme disposto no referido documento, o pilar Ouvidoria será encerrado quando a Fundação Renova concluir suas atividades e quando todas as manifestações forem respondidas.

Diante das informações descritas, a avaliação da EY consistiu em verificar as atividades e ações, realizadas entre dezembro de 2021 e março de 2023, no âmbito do Processo de Gestão da Ouvidoria previsto no pilar, executadas pela Fundação Renova, em atendimento ao TTAC, ao TAC Governança, às Deliberações e Notas Técnicas, e ao documento de Definição do Programa (junho/2021). A partir destes documentos e da realização de entendimento do pilar junto à Fundação Renova, a EY elaborou um plano de acompanhamento denominado Procedimento de Avaliação Individual (PAI), que foi previamente encaminhado à Fundação Renova, ao CIF e à CT-PDCS, em 16 de março de 2023. Conforme estabelecido nesse documento, a avaliação realizada pela EY consistiu na execução de 11 procedimentos, listados a seguir:

Tabela 4 - Procedimentos realizados pela EY

Nº	Descrição do Procedimento
1	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema <i>Aliant Case Management</i>
2	Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria
3	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105/2017
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
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)

Não foi objeto do escopo de trabalho da EY a realização de procedimentos específicos destinados à verificação da integridade, validade e/ou autenticidade da documentação, e das informações fornecidas pela Fundação Renova. Adicionalmente, a EY não realizou nenhum procedimento com o objetivo de detectar fraudes, sendo que a responsabilidade pela integridade e exatidão das informações disponibilizadas é exclusiva da Fundação Renova.

Os resultados apresentados neste documento se referem somente aos procedimentos aqui descritos e realizados com base nos documentos e informações encaminhados pela Fundação Renova até a conclusão deste relatório. A execução de outros procedimentos ou atualização dos documentos encaminhados podem implicar resultados distintos daqueles demonstrados neste relatório.

Vale ressaltar que a responsabilidade pela definição das diretrizes adotadas para o Programa não é da EY. O escopo do Programa encontra-se aprovado pelo CIF por meio da Deliberação nº 505/2021.

Todos os Pontos de Auditoria constantes neste relatório foram previamente discutidos com a Fundação Renova e os seus comentários e considerações se encontram ao final da apresentação dos resultados dos procedimentos executados pela EY. O detalhamento dos Pontos de Auditoria identificados, para os casos aplicáveis, foi enviado à Fundação Renova.

3. Resultados dos Procedimentos

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

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

Com o objetivo de avaliar a operação dos controles gerais de Tecnologia da Informação (TI) para os processos de Gestão de Acessos, Gestão de Mudanças e Gestão de Operações de TI aplicáveis ao sistema *Aliant Case Management*, utilizado pela Fundação Renova para registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria, a EY realizou procedimentos abrangendo o período de janeiro de 2022 a março de 2023.

Adicionalmente, neste ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006, a EY verificou evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG006OV.009 e PG006OV.010, identificados pela EY no segundo ciclo e apresentados na Tabela 5, junto aos planos de ação e prazos estabelecidos pela Fundação Renova para os Pontos de Auditoria em questão.

Tabela 5 - Pontos de Auditoria PG006OV.009 e PG006OV.010

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação da Fundação Renova	Prazo
PG006OV.009: Não foram disponibilizadas as evidências relacionadas ao processo de concessão de acesso ao sistema <i>Aliant Case Management</i> , tais como requisição e aprovação do acesso, que permitem a verificação do processo de concessão de acesso ao sistema.	Quanto ao ponto referente a gestão de acessos, realmente a confidencialidade da Aliant para com outros clientes/colaboradores é uma questão limitante. Entretanto, disponibilizamos a lista completa dos usuários com acesso ao ambiente da Fundação e fizemos a validação da aprovação por videoconferência, seguindo os processos indicados pela própria EY. Também encaminhamos a lista do setup que usamos para controle referente a este tópico. Se o procedimento indicado por vocês não foi suficiente precisamos da indicação do que seria suficiente, considerando a existência de limitação relacionada a outros contratos de confidencialidade e sigilo no tratamento dos dados – de outros clientes e colaboradores não relacionados à Fundação Renova.	Não se aplica.	Não se aplica.
PG006OV.010: Ausência de uma lista de mudanças ocorridas no período gerada de forma adequada com relação a completude e integridade das informações do sistema <i>Aliant Case Management</i> .	De fato, não é possível gerar uma lista das mudanças, implementadas em produção, diretamente do sistema ou de alguma ferramenta de versionamento de código. Vamos avaliar juntamente com o fornecedor a possibilidade de implementação dessa melhoria para o próximo ciclo de Auditoria. Ação está sob responsabilidade do Ouvidor-Geral.	Verificar com o fornecedor a possibilidade de inclusão de ferramenta que possibilite verificar as mudanças ocorridas em determinado período.	09/01/2023

Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.1.1. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Mudanças, bem como de evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.010

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

A partir da listagem das mudanças implementadas em produção no sistema *Aliant Case Management*, a EY selecionou uma amostra por meio da qual foi verificado que a empresa Aliant possui um fluxo de mudanças, com controles de aprovação e teste das alterações do sistema antes de sua implementação, não sendo identificados desvios nos itens verificados por meio da amostra selecionada. Visto que foi possível obter uma lista de mudanças ocorridas no período avaliado, gerada de forma adequada com relação à completude e à integridade das informações do sistema *Aliant Case Management*, o Ponto de Auditoria PG006OV.010 foi finalizado pela EY.

Entretanto, apesar de a EY conseguir identificar a existência de aprovações e testes, foi observado que as etapas dos processos não são devidamente formalizadas e não seguem uma padronização de atividades e evidências para aprovação, homologação e transporte para produção. Este cenário pode acarretar falhas no controle de mudanças, como alterações implementadas sem aprovação ou teste, de forma que podem ocorrer alterações indevidas ou que não funcionem como o esperado.

Diante do exposto, a EY recomenda que as formalizações do processo sejam feitas de forma padronizada, usando uma mesma ferramenta, e que sejam documentados os processos de homologação e implementação da mudança em ambiente produtivo via ticket. Nesse sentido, foi informado pela Fundação Renova que a empresa Aliant estabeleceu padrão de formalização dos processos nas implementações em ambiente produtivo efetuados a partir do mês de junho de 2022 e que as mudanças e homologações serão formalizadas via sistema de solicitação de tickets.

Adicionalmente, a EY identificou que o processo de mudanças é realizado por meio de um usuário genérico. Embora tenha sido verificado que o acesso ao usuário é concedido apenas à equipe definida pela empresa Aliant, ressalta-se que usuários genéricos impedem a rastreabilidade da sua utilização do sistema, de forma que não é possível identificar a pessoa que utilizou o usuário para determinada ação.

Dessa forma, é recomendado que sejam utilizados usuários nominais e pessoais, que possibilitam a rastreabilidade de usuários e de suas ações e diminuem o risco de um acesso indevido por usuário genérico. A Fundação Renova informou que a empresa Aliant endereçou esse tema internamente para que as Diretorias de Compliance e de Tecnologia avaliem a recomendação apresentada pela EY e o planejamento das ações.

Por fim, com o intuito de identificar que, mesmo em um possível cenário de falhas ou ausência de controles, estas não ocasionaram em comprometimento da integridade dos registros da base de manifestações da Ouvidoria, foram realizadas validações do sequenciamento e preenchimento de campos-chave das manifestações registradas entre 08 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022, período considerado para execução dos procedimentos neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar. Conforme apresentado no procedimento 3.2 deste relatório, não foram identificadas quebras no sequenciamento sem justificativas, registros ausentes, registros em duplicidade e registros sem o preenchimento dos campos-chave.

3.1.2. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Acessos, bem como de evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.009

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

Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 6 a seguir, por controle verificado.

Tabela 6 - Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Acessos

Controle	Verificação EY	Ponto de Atenção	Recomendação
Acesso físico e acesso dos usuários ao Sistema Operacional	A EY avaliou o Relatório <i>System and Organization Controls</i> (SOC) da <i>Amazon Web Services</i> (AWS), onde está hospedado o servidor do sistema <i>Aliant Case Management</i> , e verificou que os controles de acesso físico e acesso dos usuários ao Sistema Operacional foram efetivos para o período de escopo.	Não identificado.	Não se aplica.
Parâmetros de senha	A EY inspecionou os parâmetros de senha configurados para o sistema <i>Aliant Case Management</i> e para o banco de dados, sendo verificado que são apropriados, conferindo o mínimo de segurança necessária para autenticação.	Não identificado.	Não se aplica.
Concessão de acesso	A EY avaliou uma amostra da população de acessos concedidos ao sistema <i>Aliant Case Management</i> , a partir da qual foi verificado que as concessões de acesso possuem aprovação dos profissionais responsáveis.	Não identificado.	Não se aplica.
Revogação de acesso	Durante a realização do teste de revogação de acesso, a EY detectou um usuário desligado que permaneceu com o acesso ativo no sistema. Este cenário indica que o controle não operou conforme o esperado, visto que o acesso não foi revogado em tempo hábil. Contudo, após apontamento da EY, o usuário identificado foi bloqueado e, através da análise de impacto realizada, foi possível verificar que o usuário não visualizou ou editou protocolos da Ouvidoria.	Fragilidades no controle de revogação de acesso possibilitam ações indevidas dentro do sistema, como alterações de dados e/ou comprometimento da confidencialidade.	A EY recomenda que seja implementado um controle centralizado, no qual os usuários desligados sejam tratados em sua completude.
Revisão de acessos de usuários transferidos	A EY não identificou um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos. Dessa forma, foi realizada uma revisão substantiva de todos os usuários do sistema <i>Aliant Case Management</i> , a partir da qual a EY identificou que os acessos dos usuários foram validados pelos respectivos responsáveis, da Fundação Renova ou da empresa Aliant.	A ausência de controles de usuários transferidos ou revisão de acessos pode resultar na inadequabilidade dos acessos dos profissionais ao longo do tempo, de acordo com suas responsabilidades, e no acúmulo de funções.	A EY recomenda a implementação de um controle de revisão periódica, de forma a cobrir o risco de acessos inapropriados quando da concessão a novos usuários ou alteração de função de usuários já existentes.
Revisão de acessos	Uma vez que a EY não identificou um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários, foi realizada uma revisão substantiva de todos os usuários do sistema <i>Aliant Case Management</i> , por meio da qual a EY identificou que os acessos dos usuários foram validados pelos respectivos responsáveis, da Fundação Renova ou da empresa Aliant.		
Revisão de acessos de usuários do banco de dados	Não foi identificado um controle de revisão ou monitoramento de acessos privilegiados ao banco de dados do sistema <i>Aliant Case Management</i> . Sendo assim, através de uma revisão substantiva de todos os usuários do banco de dados do sistema <i>Aliant Case Management</i> , a EY identificou que os acessos foram validados pelo profissional responsável da empresa Aliant.		

Sobre os pontos de atenção apresentados pela EY, a Fundação Renova informou que alinhou com a empresa Aliant a revisão periódica da lista de usuários e formalizações via arquivo Excel (*KitSetup*). No tocante à revisão de acessos de usuários do banco de dados, foi informado que a empresa Aliant endereçou esse tema internamente para que as Diretorias de Compliance e de Tecnologia avaliem a recomendação apresentada pela EY e o planejamento das ações.

Visto que foi possível verificar evidências relacionadas ao processo de concessão de acesso ao sistema *Aliant Case Management*, o Ponto de Auditoria PG006OV.009 foi encerrado pela EY.

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

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

Uma vez utilizados os serviços de uma organização terceira para armazenamento dos dados, parte dos controles de Operação de TI (ex.: backup de dados e acesso físico ao Data Center) são gerenciadas diretamente pelo fornecedor AWS. Com o objetivo de obter um conforto razoável de que estes controles estão sendo executados, a EY avaliou dois Relatórios *System and Organization Controls* (SOC) da AWS, disponibilizados pela Fundação Renova, que contêm a avaliação dos controles internos da empresa por um auditor independente, para o período compreendido entre os meses de outubro de 2021 a setembro de 2022. Vale ressaltar que a Fundação Renova não disponibilizou o relatório referente ao período compreendido entre os meses de outubro de 2022 e março de 2023, visto que ele não havia sido finalizado à época da execução deste procedimento. Nesse sentido, o documento será verificado pela EY no próximo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria.

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

De acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), um dos objetivos específicos da Ouvidoria da Fundação Renova é "*Assegurar que as manifestações são devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade dos manifestantes*".

No âmbito do pilar Ouvidoria do PG006, os relatos recebidos por meio de diferentes canais, como contato telefônico no 0800, registro de manifestação pela página eletrônica e e-mail da Ouvidoria, são registrados no sistema *Aliant Case Management*. Conforme informado pela Fundação Renova, esse sistema é gerenciado pela empresa Aliant, enquanto as questões relatadas são tratadas pela equipe da Ouvidoria, bem como direcionadas aos Programas e áreas da Fundação Renova envolvidos.

A partir de parâmetros inseridos no referido sistema, em 18 de janeiro de 2023, ocorreu a extração da base de dados utilizada para a realização dos procedimentos previstos para este terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006, realizada por colaboradores da empresa Aliant e acompanhada pela equipe da Fundação Renova e da EY. Para extração da base, foram selecionados no sistema apenas os campos cujo acesso foi disponibilizado à EY, conforme indicação da Fundação Renova. Um desses campos, denominado "Campos flexíveis", é subdividido em outros 19 campos, sendo fornecido acesso à EY a 13 deles. Dessa forma, durante a reunião realizada em janeiro de 2023, foi feita a exclusão manual dos campos "Raça", "Idade", "Deficiência", "Local de residência", "Acesso a internet" e "Conflito relacionado a gênero", incluídos dentre os campos flexíveis, que, contudo, contêm informações consideradas confidenciais pela Fundação Renova.

Nesse sentido, destaca-se que os procedimentos de verificação das informações registradas na base de manifestações da Ouvidoria foram limitados e restritos aos campos da base disponibilizados à EY, cujo detalhamento encontra-se no **Anexo 4.1 - Tabelas referentes ao Procedimento 3.2** deste relatório.

Para verificação da completude dos registros extraídos do sistema, além da obtenção da base, foi realizada pela equipe da empresa Aliant, com acompanhamento da Fundação Renova e da EY, uma consulta ao banco de dados da *Amazon Web Services* (AWS), que retém as informações do sistema *Aliant Case Management*. A consulta aos

dados do sistema foi feita a partir de *snapshot*³ do banco de dados e a base enviada a EY foi gerada por meio de *query*. Através da consulta, não foram identificadas divergências entre a quantidade de registros constantes na base extraída do sistema e o arquivo extraído do banco de dados.

Na base extraída, a EY observou 17.087 manifestações registradas no sistema *Aliant Case Management* no período compreendido entre 08 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022. Dentre estas, um total de 15.938 registros foram classificados no campo “Local do incidente” com opções que fazem referência a demandas da Ouvidoria e outras 1.149 manifestações foram classificadas pela Fundação Renova como “Migração Corporativo”.

Segundo esclarecimento fornecido pela Fundação Renova durante este terceiro ciclo de acompanhamento, essa classificação se refere a manifestações cuja demanda foi aberta na Ouvidoria e, posteriormente, a partir da avaliação do conteúdo registrado, foram encaminhadas ao Canal Confidencial.

Conforme informações obtidas na página eletrônica do Canal Confidencial⁴, este é um “*canal exclusivo da Fundação Renova registrar e acompanhar relatos de condutas de colaboradores, terceiros contratados e subcontratados que violem os princípios éticos e padrões de conduta, direitos humanos, infrações à legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova*”. Portanto, em conformidade com o esclarecimento fornecido pela Fundação Renova, essas manifestações não fazem parte do escopo de atendimento da Ouvidoria e seu tratamento deve ser realizado no âmbito do Canal Confidencial, também chamado de Compliance.

Vale ressaltar que, durante este terceiro ciclo de acompanhamento do pilar, a EY considerou as manifestações classificadas, no campo “Local do incidente”, como “Migração Corporativo” de modo a verificar sua data de recebimento e respectivo encaminhamento para o Canal Confidencial.

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

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

A partir da informação de que o sistema utilizado pela Fundação Renova para registro de casos relacionados à Ouvidoria, *Aliant Case Management*, não permite o registro de manifestações com o mesmo número sequencial e de protocolo, a EY realizou procedimento para identificar a existência de registros duplicados na base de manifestações extraída diretamente do sistema, em 18 de janeiro de 2023.

Para executar o procedimento, a EY utilizou o campo “Sequencial” disponibilizado na extração sistêmica realizada pela equipe da Aliant. É importante ressaltar que, em virtude da confidencialidade previamente expressa no item 2. Detalhamento dos Procedimentos, a EY não obteve acesso às informações do campo “Protocolo”, portanto, o mesmo não foi objeto de avaliação.

Mediante a execução deste procedimento, foi verificado que, dos 17.087 registros presentes na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, considerando como data de corte o dia 31 de dezembro de 2022, a EY não identificou números em duplicidade no campo “Sequencial”.

Em relação a quebras na sequência da numeração do campo citado, foram identificados 139 registros faltantes. Contudo, foi observado que os sequenciais não identificados na base de manifestações da Ouvidoria correspondem àqueles verificados no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar, tendo a Fundação Renova justificado à época que tais registros são relativos à Samarco, conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, emitido pela EY no dia 14 de setembro de 2020.

³ Segundo a Amazon, “Cada snapshot contém todas as informações necessárias para restaurar seus dados (desde o momento em que o snapshot foi tirado) até um volume novo do EBS. Quando você cria um volume do EBS com base em um snapshot, o novo volume começa como uma réplica exata do volume original usado para criar o snapshot.”. Fonte: Snapshots do Amazon EBS. Disponível em: <https://docs.aws.amazon.com/pt_br/AWSEC2/latest/UserGuide/EBSSnapshots.html>. Acesso em: 30 de junho de 2023.

⁴ Página do Canal Confidencial da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova/>>. Acesso em: 10 de julho de 2023.

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

Dentre os campos disponibilizados pela Fundação Renova na base de manifestações da Ouvidoria, extraída do sistema *Aliant Case Management* em 18 de janeiro de 2023, os seguintes campos foram considerados pela EY para realização do procedimento: “Sequencial”, “Data do relato”, “Tipo de incidente Aliant”, “Impacto” e “Status”.

Por meio da verificação do preenchimento dos campos supracitados, não foi identificada pela EY a existência de células em branco para as 17.087 manifestações constantes na base, registradas no referido sistema entre 08 de novembro de 2015 e 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

A partir da abertura de um protocolo no sistema *Aliant Case Management*, é registrada a data em que a manifestação foi realizada, no campo “Data do relato”, e, quando da sua conclusão, é registrada a respectiva data no campo “Data de finalização”. Para definir os prazos de atendimento ao manifestante, o Programa conta com o documento de Definição do Programa (junho/2021) e a Deliberação CIF nº 105, emitida em 14 de setembro de 2017, como referências. Conforme tais norteadores, o retorno inicial ao manifestante deve ser feito no prazo de 24 horas, enquanto o retorno final deve ser realizado no prazo de 20 dias.

Nesse sentido, a EY realizou procedimentos, cujos resultados podem ser visualizados a seguir.

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

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

Na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, extraída do sistema *Aliant Case Management* em 18 de janeiro de 2023, a EY identificou 4.460 manifestações registradas entre as datas de 17 de junho de 2021, ou seja, após aprovação do documento de Definição do Programa (junho/2021), e 31 de dezembro de 2022. Neste universo, foram avaliados os campos “Data do relato” e “Observação ao denunciante”, em que, no último campo citado, foi verificado o registro do envio de retorno inicial ao manifestante, bem como a data e o horário constante no mesmo.

A partir da verificação realizada, para 4.454 manifestações, foi identificado pela EY o envio de mensagem padrão⁵ na mesma data e horário de registro da manifestação. Para as seis manifestações restantes, foi identificado o envio da mensagem na mesma data, um minuto após o registro da manifestação.

Observou-se também que a mensagem padrão passou a ser registrada no sistema de forma consistente, logo após o momento em que a manifestação foi registrada, a partir do dia 25 de setembro de 2017.

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

⁵ Mediante a verificação do campo “Observação ao denunciante”, a EY identificou que o sistema *Aliant Case Management* é programado para enviar a seguinte mensagem padrão quando a manifestação é registrada: “Prezado(a), Seu relato foi registrado e está sendo tratado pela Ouvidoria da Fundação Renova. Agradecemos sua confiança e reiteramos o nosso compromisso de confidencialidade no tratamento de todas as informações recebidas pela Ouvidoria. Desde já, agradecemos a compreensão. Atenciosamente, Ouvidoria - Fundação Renova.”.

3.3.2. Verificação de 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

Observando o disposto na Deliberação CIF nº 105/2017: “As solicitações individuais formuladas por pessoas físicas ou jurídicas deverão ter sua resposta final em prazo não superior a 20 (vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC [...]”, a EY verificou o intervalo entre a data de registro do protocolo (campo “Data do relato”) e a data de resposta final pela Fundação Renova (campo “Data de finalização”), das 15.545 manifestações registradas no período compreendido entre os dias 15 de setembro de 2017, ou seja, após a emissão da referida deliberação, e 31 de dezembro de 2022.

Os registros foram classificados pela EY como:

- Registro de retorno dentro do prazo de 20 dias: manifestações cujo intervalo entre o registro e a resposta final foi inferior ou igual a 20 dias;
- Registro de retorno fora do prazo de 20 dias: manifestações cujo intervalo entre o registro e a resposta final foi superior a 20 dias; e,
- Sem registro de retorno ao manifestante: manifestações em aberto até a data de extração da base, realizada em 18 de janeiro de 2023.

Os resultados estão apresentados na Tabela 7 a seguir.

Tabela 7 - Verificação do tempo de registro da resposta final às manifestações registradas na Ouvidoria da Fundação Renova

Classificação	Quantidade	Percentual
Registro de retorno dentro do prazo	4.382	28,19%
Registro de retorno fora do prazo	11.083	71,30%
Entre 21 e 30 dias	1.390	8,94%
Entre 31 e 60 dias	2.592	16,67%
Entre 61 e 90 dias	1.210	7,78%
Entre 91 e 120 dias	765	4,92%
Superior a 120 dias ①	5.126	32,98%
Sem registro de retorno	80	0,51%
Igual ou inferior a 20 dias	1	0,01%
Entre 21 e 30 dias	20	0,13%
Entre 31 e 60 dias	26	0,17%
Entre 61 e 90 dias	11	0,07%
Entre 91 e 120 dias	10	0,06%
Mais de 120 dias ②	12	0,08%
Total de registros verificados	15.545	100,00%

① O maior intervalo entre a data de registro e a data de resposta identificado na base de manifestações da Ouvidoria, para os 15.545 registros verificados neste procedimento, é de 1.025 dias.

② A manifestação em aberto por maior tempo possui 530 dias entre a data de registro e a data de extração da base de manifestações da Ouvidoria, 18 de janeiro de 2023.

Adicionalmente, foram verificados os tipos de incidente, conforme o campo “Tipo de incidente Aliant” da base de manifestações da Ouvidoria, para as manifestações classificadas como “Retorno fora do prazo” e “Sem retorno”. O detalhamento desse procedimento encontra-se no **Anexo 4.2 - Tabelas referentes ao Procedimento 3.3.2** deste relatório.

Adicionalmente, no anexo citado, é apresentado o detalhamento por ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria executado pela EY, incluindo as manifestações registradas antes da emissão da Deliberação CIF nº 105/2017, as quais possuem a classificação “Finalizado” no campo “Status” da base de manifestações da Ouvidoria.

Por fim, foi verificado pela EY o endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006OV.006 e PG006OV.011, os quais estão apresentados na Tabela 8 a seguir, junto aos respectivos comentários, planos de ação e prazos apresentados pela Fundação Renova.

Tabela 8 - Pontos de Auditoria PG006OV.006 e PG006OV.011

Ponto de Auditoria	PG006OV.006	PG006OV.011
Ponto de Auditoria EY	Dentre as 2.133 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, identificadas no primeiro ciclo de auditoria pela EY, uma manifestação ainda permanece sem registro de resposta final ao manifestante. A referida manifestação se encontra aberta há 679 dias, contados até a data de extração da base, 16 de dezembro de 2021, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF no 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.	Foram identificadas pela EY, no segundo ciclo de auditoria, 264 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF no 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.
Comentários Fundação Renova	A referida manifestação já foi encerrada. Atualmente não temos nenhum caso aberto anterior a 2021.	De fato, ainda estamos trabalhando para que as manifestações recebidas pela Ouvidoria sejam respondidas dentro do prazo. Além disso, há uma divergência entre o prazo previsto na Definição do Programa e o prazo legal atualmente aplicado pela Ouvidoria-Geral. Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já vem sendo apresentado/discutido com a CTPDCS para que a aplicação do prazo legal possa ser formalizada. Atualmente, a Ouvidoria realizar reuniões semanais com a célula de manifestações e gerências responsáveis pelos programas de PIM, AFE, CADASTRO e NOVEL – principais programas demandados, além do controle interno semanal com status/providências a serem tomadas em todas as manifestações abertas. De forma complementar, a Ouvidoria realiza o monitoramento e alinhamento contínuo com pontos focais dos programas/áreas demandados. Assim, certo é que a Ouvidoria está em constante e contínuo alinhamento com as áreas, para que as respostas sejam dadas no prazo mais célere possível, o que pode ser observado na expressiva redução das manifestações em aberto do ciclo anterior de Auditoria para este. Ocorre que, ante a complexidade das demandas recebidas pela Ouvidoria, a resposta de todas as manifestações no prazo é algo impossível. Inclusive, atualmente, não foi estabelecida meta de 100% de respostas dentro do prazo. Ressaltamos que esse constante e contínuo alinhamento entre as áreas foco das demandas, será mantido e aprimorado, ação está sob a responsabilidade do Ouvidor-Geral.

Ponto de Auditoria	PG006OV.006	PG006OV.011
Plano de Ação Fundação Renova	Não se aplica.	Realizar reuniões semanais com a célula de manifestações e gerências responsáveis pelos programas de PIM, AFE, CADASTRO e NOVEL – principais programas demandados; Controle interno semanal com status/providências a serem tomadas em todas as manifestações abertas; Criação, monitoramento e alinhamento com pontos focais dos programas/áreas demandados. Nota: A atividade descrita no plano de ação é contínua e já é aplicada com resultados visíveis. Entretanto, para fins procedimentais considerar o prazo.
Prazo	Não se aplica.	01/07/2022

Mediante tal verificação, a EY identificou que a manifestação constante no Ponto de Auditoria PG006OV.006, classificada no primeiro e no segundo ciclo de acompanhamento do pilar como “Sem registro de retorno”, foi respondida. Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG006OV.006 foi encerrado pela EY.

Complementarmente, para verificação do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006OV.011, a EY observou que, dentre as 264 manifestações registradas no sistema *Aliant Case Management* para as quais não foram identificadas evidências do registro de resposta final ao manifestante no prazo de 20 dias, uma manifestação permanece em aberto. Ademais, durante a verificação realizada neste procedimento, foram identificadas outras 78 manifestações que não apresentam registro de resposta final ao manifestante após o prazo de 20 dias.

Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG006OV.011 foi atualizado e permanece em aberto para verificação pela EY no próximo ciclo de acompanhamento do pilar

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006OV.011	Dentre as 17.087 manifestações recebidas e registradas pela Ouvidoria da Fundação Renova até 31 de dezembro de 2022, a EY identificou 79 manifestações sem registro de resposta final ao manifestante dentro do prazo de 20 dias, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF n° 105/2017 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.	Alta	A1
Comentários da Fundação Renova: De fato, ainda estamos trabalhando para que as manifestações recebidas pela Ouvidoria sejam respondidas dentro do prazo. Além disso, há uma divergência entre o prazo previsto na Definição do Programa e o prazo legal atualmente aplicado pela Ouvidoria-Geral. Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já vem sendo apresentado/discutido com a CTPDCS para que a aplicação do prazo legal possa ser formalizada. Assim, certo é que a Ouvidoria está em constante e contínuo alinhamento com as áreas, para que as respostas sejam dadas no prazo mais célere possível, o que pode ser observado na expressiva redução das manifestações em aberto no decorrer dos ciclos de Auditoria. No primeiro ciclo, foram 2.133 manifestações sem registro dentro do prazo de 20 dias, no segundo foram 264 manifestações e no presente apenas 79. Ocorre que, ante a complexidade das demandas recebidas pela Ouvidoria, a resposta de todas as manifestações no prazo é algo impossível. Inclusive, atualmente, não foi estabelecida meta de 100% de respostas dentro do prazo. Ressaltamos que esse constante e contínuo alinhamento entre as áreas foco das demandas, será mantido e aprimorado, ação está sob a responsabilidade do Ouvidor-Geral.			
Plano de Ação: Realizar reuniões semanais com a célula de manifestações e gerências responsáveis pelos programas de PIM, AFE, CADASTRO e NOVEL – principais programas demandados. além do controle interno semanal com status/providências a serem tomadas em todas as manifestações abertas. De forma complementar, a Ouvidoria realiza o monitoramento e alinhamento contínuo com pontos focais dos programas/áreas demandados. Nota: A atividade descrita no plano de ação é contínua e já é aplicada com resultados visíveis. Entretanto, para fins procedimentais considerar o prazo.			
Prazo: 01/10/2023		Responsável: Ouvidor-Geral.	

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I25 - Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 9 - Ficha do indicador I25 - Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo

1. Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo (I.24.C)		
Descritor		
O indicador avaliará a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria na realização de suas atividades, considerando a disponibilização de respostas às solicitações registradas nesse canal dentro do prazo estabelecido (20 dias). Dessa forma, o indicador tem como objetivo garantir que todas as solicitações sejam tratadas com seriedade e respeito às necessidades dos solicitantes.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Registros regulares da base de solicitações à Ouvidoria	Mensal	Outubro de 2020
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Considera os procedimentos de rotina para gestão de informações sobre as solicitações recebidas pela Ouvidoria.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
O resultado do indicador aponta o percentual de solicitações recebidas pela Ouvidoria que foram encerradas, isto é, respondidas, dentro do prazo estabelecido, de 20 dias. Como memória de cálculo, propõe-se:		
$I. 25 = \frac{\Sigma \text{ solicitações respondidas dentro do prazo}}{\text{total de solicitações}} \times 100$		
Pontos de Atenção		
-		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 120.

Para execução deste procedimento, a EY considerou o Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 15 de março de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I25 para os meses de dezembro de 2022, janeiro de 2023 e fevereiro de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida para o indicador no documento de Definição do Programa (junho/2021). No relatório, foi reportado pela Fundação Renova o valor de 58,18% para o mês de fevereiro de 2023, o qual foi verificado pela EY neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar.

A partir da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizada pela Fundação Renova, com data de corte em 28 de fevereiro de 2023, foi identificado que, das 165 manifestações finalizadas em fevereiro de 2023, 96 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105/2017. Sendo assim, a EY verificou o percentual de 58,18% de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo no mês de fevereiro de 2023, conforme reportado no Relatório Mensal de Atividades referente ao referido mês. O recálculo realizado está demonstrado a seguir.

$$I. 25 = \frac{\Sigma \text{ solicitações respondidas dentro do prazo}}{\text{total de solicitações}} \times 100 = \frac{96}{165} \times 100 = 58,18\%$$

Vale ressaltar que a Fundação Renova considera o total de manifestações respondidas dentro do prazo no mês de referência, no numerador, e o total de manifestações respondidas no mês de referência, no denominador, para cálculo do indicador. Contudo, a EY destaca que a ficha do indicador disposta no documento de Definição do Programa (junho/2021) não apresenta o período associado à sua medição, informando se o mesmo é cumulativo ou não, e a fórmula de cálculo não limita o denominador às solicitações respondidas, podendo ocasionar erros no recálculo do indicador I25.

Dessa forma, recomenda-se que a Fundação Renova formalize e contemple, em uma revisão do documento de Definição do Programa, as delimitações aplicadas ao indicador I25, de modo a proporcionar maior clareza à fórmula de cálculo e à ficha do indicador.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I26 - Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 10 - Ficha do indicador I26 - Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria

2. Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria (I.24.D)		
Descritor		
O indicador avaliará a eficiência dos trabalhos da Ouvidoria na realização de suas atividades, considerando a disponibilização de respostas às solicitações registradas nesse canal dentro do menor prazo possível. Dessa forma, busca mensurar a média de dias gastos pela área para disponibilização de respostas aos solicitantes, como forma de garantir que todas as solicitações sejam tratadas com seriedade e respeito às necessidades dos solicitantes.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Registros regulares da base de solicitações à Ouvidoria	Mensal	Outubro de 2020
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Considera os procedimentos de rotina para gestão de informações sobre as solicitações recebidas pela Ouvidoria.		Unidade: Número de dias Polaridade: Quanto MENOR a média, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
O indicador representa a média, em número de dias, para resposta às solicitações recebidas pela Ouvidoria, considerando o período entre o seu recebimento e o encerramento (disponibilização de resposta final ao solicitante). Propõe-se a seguinte fórmula de cálculo:		
$I.26 = \frac{\Sigma \text{ dias gastos para resposta à solicitação}}{\text{total de solicitações registradas}}$		
Pontos de Atenção		
-		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), páginas 120 e 121.

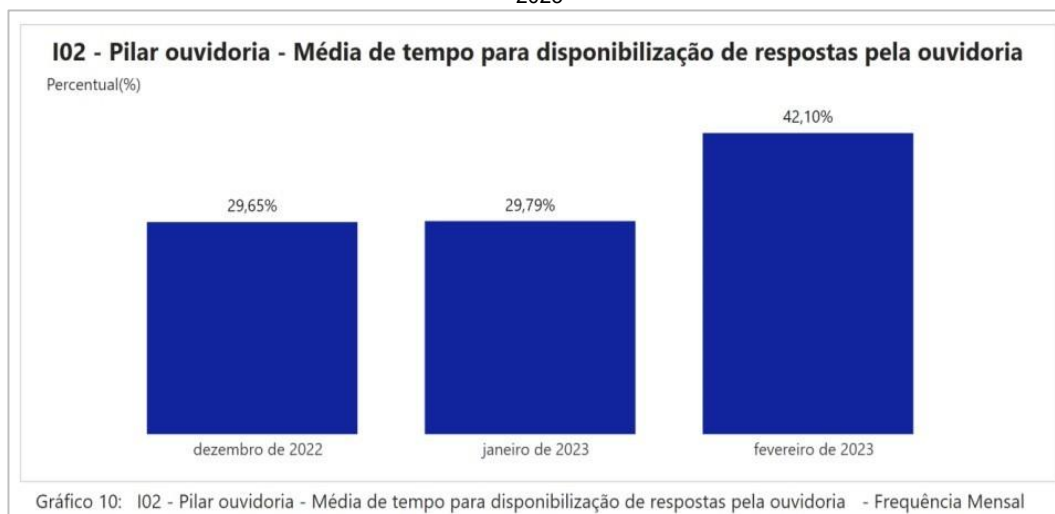
Para execução deste procedimento, a EY considerou o Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 15 de março de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I26 para os meses de dezembro de 2022, janeiro de 2023 e fevereiro de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida para o indicador no documento de Definição do Programa (junho/2021). No relatório, foi reportado pela Fundação Renova o valor de 42,10 para o mês de fevereiro de 2023, o qual foi verificado pela EY neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar.

A partir da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizada pela Fundação Renova, com data de corte em 28 de fevereiro de 2023, foi identificado que foram incorridos 6.936 dias para disponibilização de respostas, pela Ouvidoria, às 165 manifestações finalizadas em fevereiro de 2023. Dessa forma, a EY verificou que a média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, no mês de fevereiro de 2023, foi igual a 42,04 dias, o que diverge por seis centésimos do valor de 42,10 dias reportado no Relatório Mensal de Atividades referente ao referido mês. Tal resultado não foi considerado uma inconsistência pela EY, contudo, recomenda-se que a Fundação Renova revise os resultados dos indicadores antes de divulgá-los, avaliando se o cálculo e eventuais arredondamentos foram realizados de forma correta. O recálculo realizado está demonstrado a seguir.

$$I.26 = \frac{\Sigma \text{ dias gastos para resposta à solicitação}}{\text{total de solicitações registradas}} = \frac{6.936}{165} = 42,04$$

Vale ressaltar que, embora o documento de Definição do Programa (junho/2021) disponha que o indicador I26 representa uma média, em número de dias, ele foi reportado em percentual, conforme demonstra a Figura 1 abaixo.

Figura 1 - Reporte do indicador I26 realizado pela Fundação Renova no Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2023



Fonte: Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2023, publicado na página eletrônica da Fundação Renova em 15 de março de 2023, página 58.

Para evidenciar o endereçamento dessa questão, a Fundação Renova disponibilizou o Relatório Mensal de Atividades de julho de 2023, no qual foi identificado pela EY que o resultado do indicador I26 foi reportado em número de dias, conforme estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021). Adicionalmente, foram disponibilizadas evidências do protocolo do documento junto ao CIF, por meio do ofício FR.2023.1991, de 14 de agosto de 2023, e do Recibo Eletrônico de Protocolo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), na mesma data.

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

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

Em reunião realizada no dia 06 de janeiro de 2023, entre a EY e a equipe da Ouvidoria, foi atualizado o processo de recebimento de manifestações, pela equipe do pilar Canais de Relacionamento, bem como de redirecionamento dos protocolos à Ouvidoria para fornecimento de tratativa ou encaminhamento para o Canal Confidencial.

Conforme informado pela Fundação Renova, quando são identificadas manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento com as referidas características, as mesmas são classificadas nos campos “Assunto” e “Tema” do Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) como “Fundação Renova” e “Ouvidoria”, respectivamente.

A partir dessa classificação, a equipe da Ouvidoria acessa a manifestação pelo sistema SGS e realiza seu registro no sistema *Aliant Case Management*, sob outro número de protocolo, que é registrado no sistema SGS para controle.

De acordo com a Fundação Renova, os atendimentos acolhidos pelos atendentes dos canais de relacionamento se enquadram em três situações:

- **Assuntos que não são escopo dos Canais de Relacionamento, mas são escopo da Ouvidoria:** nesta situação, o atendente deve orientar o manifestante sobre o canal correto a ser contatado, informando o

telefone 0800 da Ouvidoria. No âmbito do pilar Canais de Relacionamento, o contato é registrado como “Atendimentos Diversos” e não gera um protocolo. Esta situação ocorre em casos de denúncias, fraudes, corrupção, reclamações coletivas sobre o trabalho da Fundação Renova e denúncias ou reclamações contra empresas contratadas pela Fundação Renova.

- **Manifestante entra em contato com os Canais de Relacionamento solicitando contato da Ouvidoria:** neste cenário, a equipe do pilar Canais de Relacionamento é orientada a repassar para o manifestante as formas de contato com a Ouvidoria. No âmbito do pilar Canais de Relacionamento, após repassar a informação ao manifestante, o atendente finaliza o protocolo no ato, classificando-o como “Fundação Renova - Ouvidoria”, não sendo realizado o direcionamento à equipe do pilar.
- **Relatos que apresentem situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial:** o registro é feito na árvore correspondente à solicitação, por exemplo, solicitação de cadastro, sendo gerado protocolo que é informado ao manifestante. Adicionalmente, o atendente registra uma manifestação na árvore da Ouvidoria, devido ao relato de vulnerabilidade, sendo que este protocolo não é informado ao manifestante. A manifestação é classificada como “Em tratamento” e encaminhada à Ouvidoria, que, por sua vez, recebe a manifestação, abre um protocolo em sua base de registros, solicita o encerramento da manifestação no sistema SGS e segue com o atendimento no âmbito da Ouvidoria. Segundo a equipe do pilar Canais de Relacionamento, esta situação acontece quando é observado risco de despejo, interdição de residência pela Defesa Civil, ameaça de suicídio, violência doméstica física e relatos críticos, como internação.

Considerando o exposto, a EY realizou procedimentos a fim de verificar a transferência interna das manifestações do pilar Canais de Relacionamento ao pilar Ouvidoria, para tratamento pela Ouvidoria da Fundação Renova.

Após obter a base de manifestações do sistema *Aliant Case Management*, cuja extração foi realizada em 18 de janeiro de 2023, a EY observou as 17.087 manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022, das quais foram identificadas 341 com o campo “Protocolo SGS” preenchido. Em seguida, foi executado procedimento para identificar se os dados preenchidos no campo são condizentes com a sua natureza, tendo sido identificado que o preenchimento do campo para o sequencial 3.376 não corresponde ao formato de protocolo utilizado no sistema SGS.

No âmbito do pilar Canais de Relacionamento, a EY acompanhou, em 27 de janeiro de 2023, a extração da base de manifestações do sistema SGS, tendo sido identificadas 2.899 manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022 cujo campo “manifestacaoAssuntoTema” foi preenchido como “Fundação Renova - Ouvidoria”, dentre estas, a EY observou:

- 2.548 classificadas como “Respondida” no campo “statusManifestacao” do sistema SGS;
- 331 classificadas como “Respondida no ato” no campo “statusManifestacao” do sistema SGS; e,
- 20 classificadas como “Em tratamento” no campo “statusManifestacao” do sistema SGS.

Nesse sentido, a EY executou procedimentos para verificar o preenchimento de protocolo da Ouvidoria no campo que contém o registro da conclusão da manifestação no sistema SGS, “resumoconclusao”, para aquelas classificadas como “Respondida”. Os resultados obtidos são apresentados na Tabela 11 abaixo.

Tabela 11 - Verificação das manifestações do sistema SGS classificadas, no campo “manifestacaoAssuntoTema”, como “Fundação Renova - Ouvidoria” e, no campo “statusManifestacao” como “Respondida”

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações identificadas no sistema SGS que possuem registro na Ouvidoria	2.418	94,90%
Manifestações tratadas no âmbito do pilar Canais de Relacionamento ①	128	5,02%
Denúncias recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento ②	2	0,08%
Total	2.548	100,00%

① Registros que serão verificados no âmbito do pilar Canais de Relacionamento, seja por terem sido respondidos por essa equipe ou por não se enquadrarem no escopo da Ouvidoria, conforme informações dos campos “resumo”, “ultimoEncaminhamento” e “resumoconclusao” da base de manifestações do sistema SGS.

② Manifestações registradas no sistema SGS, para as quais a EY não identificou registro de protocolo no campo “resumoconclusao”, bem como não foi identificado registro correspondente através do campo “Protocolo SGS” do sistema *Aliant Case Management*.

Foi esclarecido pela Fundação Renova que os casos identificados são relativos a denúncias e que, nessa situação, o manifestante é orientado a se direcionar ao canal correto para realizar o registro, ou seja, a Ouvidoria. Nesse sentido, foi destacado que, caso a pessoa tenha realizado a denúncia na Ouvidoria, é comum que ela seja realizada de forma anônima, impossibilitando sua localização.

Adicionalmente, foi observado pela EY no sistema SGS, que, para uma manifestação, não foram repassadas informações suficientes para localização do denunciado, e, para a outra manifestação, o manifestante foi orientado a entrar em contato com a Ouvidoria, contato este que pode ter sido realizado de forma anônima.

A partir do esclarecimento fornecido pela Fundação Renova e das informações identificadas no sistema SGS, a avaliação do encaminhamento à Ouvidoria dos dois protocolos em questão foi considerada uma limitação pela EY.

No que tange às 331 manifestações registradas no sistema SGS com temática “Fundação Renova - Ouvidoria” e que apresentam, no campo “statusManifestacao”, a classificação “Respondida no ato”, foi informado à EY pela equipe do pilar Canais de Relacionamento que, quando é possível fornecer as informações solicitadas ao manifestante durante o contato, a manifestação é registrada como “Respondida no ato” e, por conseguinte, não é direcionada às demais equipes dos Programas e áreas da Fundação Renova, inclusive à Ouvidoria.

Nesse sentido, as inconsistências identificadas pela EY em manifestações classificadas por meio do campo “statusManifestacao” como “Respondida no ato” foram direcionadas ao pilar Canais de Relacionamento do PG006. Após avaliação realizada no âmbito do referido pilar, foram identificadas pela EY sete manifestações que foram reabertas e direcionadas à Ouvidoria, sendo que, para três delas foi identificado o registro, no sistema SGS, do protocolo aberto na Ouvidoria. As demais quatro manifestações serão avaliadas pela EY no âmbito do pilar Ouvidoria no próximo ciclo de acompanhamento.

Acerca das manifestações classificadas no campo “statusManifestacao” da base extraída do sistema SGS como “Em tratamento” e “Em tratamento para resposta final”, foram identificadas 20 manifestações voltadas ao pilar Ouvidoria, que foram avaliadas no âmbito dos pilares Ouvidoria e Canais de Relacionamento, sendo obtidos os resultados apresentados na Tabela 12.

Tabela 12 - Verificação das manifestações do sistema SGS classificadas, no campo “manifestacaoAssuntoTema”, como “Fundação Renova - Ouvidoria” e, no campo “statusManifestacao” como “Em tratamento”

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações que tiveram o protocolo da Ouvidoria registrado no sistema SGS	11	55,00%
Manifestações finalizadas pelo pilar Canais de Relacionamento após tentativas de contato sem sucesso com o manifestante, sem envolvimento da Ouvidoria	4	20,00%
Manifestações que aguardam o retorno da Ouvidoria e serão verificadas pela EY no próximo ciclo de acompanhamento do pilar	3	15,00%
Manifestações direcionadas a outros Programas pelo pilar Canais de Relacionamento	2	10,00%
Total	20	100,00%

Por fim, em relação às nove manifestações classificadas pela EY como ponto de atenção no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria⁶, neste ciclo foi verificado que oito manifestações foram acolhidas pela Ouvidoria e tiveram o respectivo protocolo registrado no sistema SGS. Para a manifestação restante, foi verificada

⁶ No segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria, foi identificado pela EY que as nove manifestações foram encerradas no âmbito do pilar Canais de Relacionamento, embora tivessem escopo relacionado à Ouvidoria. Sendo assim, foi observado à época que essas manifestações foram reabertas pelo pilar Canais de Relacionamento e encaminhadas à Ouvidoria.

a sua finalização pelo pilar Canais de Relacionamento, após identificar que a demanda realizada pelo manifestante havia sido atendida no âmbito de outro Programa.

Diante do exposto, a EY pôde corroborar as evidências do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento.

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

Vale ressaltar que, a partir do entendimento realizado, a competência para encaminhar as manifestações recebidas à Ouvidoria da Fundação Renova cabe ao pilar Canais de Relacionamento. Em referência a essa ressalva, a EY verificará a execução dos procedimentos relacionados ao encaminhamento das manifestações registradas no sistema SGS à Ouvidoria no âmbito do acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006OV.013	O preenchimento do campo "Protocolo SGS" na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, para o sequencial 3.376, não corresponde ao formato de protocolo utilizado no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS).	Baixa	B3
Comentários da Fundação Renova: De fato, no sequencial em referência havia um erro material no preenchimento da célula correspondente ao dado "Protocolo SGS", tal erro já foi corrigido no nosso sistema.			
Plano de Ação: Não há, erro material já corrigido.			
Prazo: Não se aplica, correção realizada.		Responsável: Analista Sênior.	

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

A EY executou este procedimento com o intuito de avaliar os registros de resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria classificadas como finalizadas pela Fundação Renova. Para tanto, foi realizada uma seleção amostral aleatória de 25 itens sobre as 16.871 manifestações classificadas pela Fundação Renova como "Finalizado" no campo "Status" da base de dados extraída do sistema *Aliant Case Management* em 18 de janeiro de 2023, desconsiderando os 136 registros verificados em ciclos anteriores de acompanhamento do pilar.

A partir da verificação realizada pela EY, por meio do campo "Observação ao denunciante" da base de dados extraída do sistema *Aliant Case Management*, foi possível identificar o registro de resposta para as 25 manifestações da amostra. Vale ressaltar que, para duas manifestações finalizadas em 2018 (sequenciais 2.192 e 3.063), foi registrado no campo "Observação ao denunciante" uma resposta automática do sistema, informando ao manifestante que seu relato foi devidamente tratado e concluído pela Ouvidoria da Fundação Renova.

Como verificação adicional, a EY observou a data de finalização das respostas, confrontando-as com a última data observada no campo citado. Os resultados obtidos nesta avaliação são apresentados na Tabela 13 abaixo.

Tabela 13 - Resultados acerca da comparação de datas constantes nos campos "Observação ao manifestante" e "Data de finalização"

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações sem divergências entre as datas e horários	14	56,00%
Manifestações em que foram identificadas divergências entre as datas e horários	11	44,00%
Divergência de um minuto entre o horário observado nos campos ①	8	32,00%

Classificação	Quantidade	Percentual
Registro de reabertura do protocolo sem alteração no campo “Data de finalização” ②	2	8,00%
Divergência de um dia entre a data observada nos campos ①	1	4,00%
Total de manifestações verificadas	25	100,00%

① Em referência às manifestações com divergência de um minuto ou de um dia entre as datas observadas no último registro do campo “Observação ao denunciante” e a data preenchida no campo “Data de finalização”, a Fundação Renova respondeu que *“As divergências apresentadas referem-se a segundos, as datas são iguais, porém a diferença de 1 segundo entre a postagem da ‘Observação do Relator’ e a ‘Finalização’ do protocolo, ocorrem por conta de possível morosidade no funcionamento do sistema [...]”*.

② Para as manifestações de número sequencial 4.353 e 5.364, em que a EY identificou o registro de retorno após o encerramento da manifestação, observado através do preenchimento de data no campo “Data de finalização” e preenchimento do campo “Status” como “Finalizado”, a Fundação Renova informou que essa divergência se dá “[...] *por conta da criação de plano de ação, que foi aberto para acompanhamento interno do caso, para que o manifestante pudesse receber uma mensagem mais detalhada e efetiva a sua situação, sendo assim, a mensagem de finalização foi atualizada, conforme finalização do plano de ação.*”.

A partir dos esclarecimentos fornecidos, as divergências identificadas ao observar os campos “Observação ao manifestante” e “Data de finalização” não foram consideradas inconsistências pela EY.

Diante do exposto, foi possível corroborar o registro de resposta às manifestações direcionadas à Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova. Vale ressaltar que, em virtude da disponibilidade restrita aos campos do sistema *Aliant Case Management* compartilhados pela Fundação Renova à EY, não foi possível avaliar se o conteúdo da resposta foi aderente à solicitação do manifestante.

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

Durante o segundo ciclo de acompanhamento do pilar Ouvidoria do PG006, conforme Relatório de Acompanhamento do Programa – Pilar Ouvidoria – Ciclo 02, emitido pela EY em 29 de abril de 2022, foram verificadas evidências da atuação da Ouvidoria da Fundação Renova nos territórios impactados, por meio da participação nas reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social, efetuando escutas coletivas junto aos atingidos, com o intuito de promover soluções pacíficas e efetivas, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021). A partir da execução do procedimento, foi identificada a participação da Ouvidoria da Fundação Renova em 41 das 45 reuniões realizadas pelo pilar Participação e Diálogo Social, por meio das atas das reuniões, nas quais são registrados seus participantes. Nesse sentido, mediante a ausência de evidências da participação de representantes da Ouvidoria em quatro das 45 reuniões realizadas, o Ponto de Auditoria PG006OV.012 foi gerado, conforme apresentado na Tabela 14.

Tabela 14 - Ponto de Auditoria PG006OV.012

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação da Fundação Renova	Prazo
PG006OV.012: Não foram disponibilizadas evidências da participação de representantes da Ouvidoria da Fundação Renova em quatro das 45 reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social avaliadas pela EY.	De fato, em 3 das reuniões citadas a presença não estava registrada. Não sabemos especificar o ocorrido, mas trata-se de um erro – seja do representante da Ouvidoria que não preencheu a lista de presença, ou do elaborador da ata que não a verificou. Vamos procurar nos atentar sempre para o efetivo registro dos preenchimentos, responsabilidade esta que é compartilhada por todos os membros da equipe. Na reunião com o grupo de trabalho do município de Barra Longa para implementação das ações do Plano de Reparação do Patrimônio Cultural, ocorrida no dia 14/09/2021, a presença registrada no corpo da ata de n. 40 encaminhada. No primeiro parágrafo do conteúdo.	Registrar e conferir a presença nas listas de reuniões promovidas por outras equipes. Nota: A atividade descrita no plano de ação é contínua. Entretanto, para fins procedimentais considerar o prazo.	01/07/2022

Com o intuito de endereçar este ponto, a equipe da Ouvidoria da Fundação Renova esclareceu que houve mudança nos seus processos internos, no âmbito das atividades realizadas nos territórios impactados. Foi informado que, com a retomada das atividades presenciais territoriais, a Ouvidoria passou a conduzir suas agendas de maneira independente do pilar Participação e Diálogo Social. Como resultado, a atividade que gerou o Ponto de Auditoria identificado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar passou a ser realizada pontualmente.

Complementarmente, a EY verificou que o reporte das agendas de atividades presenciais territoriais da Ouvidoria está sendo realizado pela Fundação Renova através dos Relatórios Trimestrais de Atividades da Ouvidoria, conforme identificado no relatório emitido pela equipe do pilar com referência ao primeiro trimestre de 2023.

Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG006OV.012 foi encerrado pela EY.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I27 - Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 15 - Ficha do indicador I27 - Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria

3. Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria (I.26.C)		
Descritor		
Mede a satisfação com a qualidade do atendimento ofertado pela Ouvidoria, tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de "Pesquisa de Satisfação do Usuário". Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Em geral, como você avalia o atendimento que recebeu hoje?" Opções de resposta: [1] Bom; [2] Regular; [3] Ruim.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Satisfação do Usuário da Ouvidoria	Mensal	Outubro de 2020
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa, a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível para preenchimento após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		

3. Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria (I.26.C)

A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalou a opção “Bom” quanto à qualidade do atendimento da Ouvidoria, entendidos enquanto satisfeitos com esse Canal de Relacionamento.

$$I.27 = \left(\frac{\Sigma \text{total de pessoas satisfeitas}}{\text{total de respondentes}} \right) \times 100$$

Pontos de Atenção

A resposta à pesquisa é voluntária, o que indica que parte das pessoas atendidas pela Ouvidoria pode optar por não responder à avaliação. A operacionalização da pesquisa não é fácil, podendo incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados, dado que a participação é voluntária e muitos podem não se interessar.

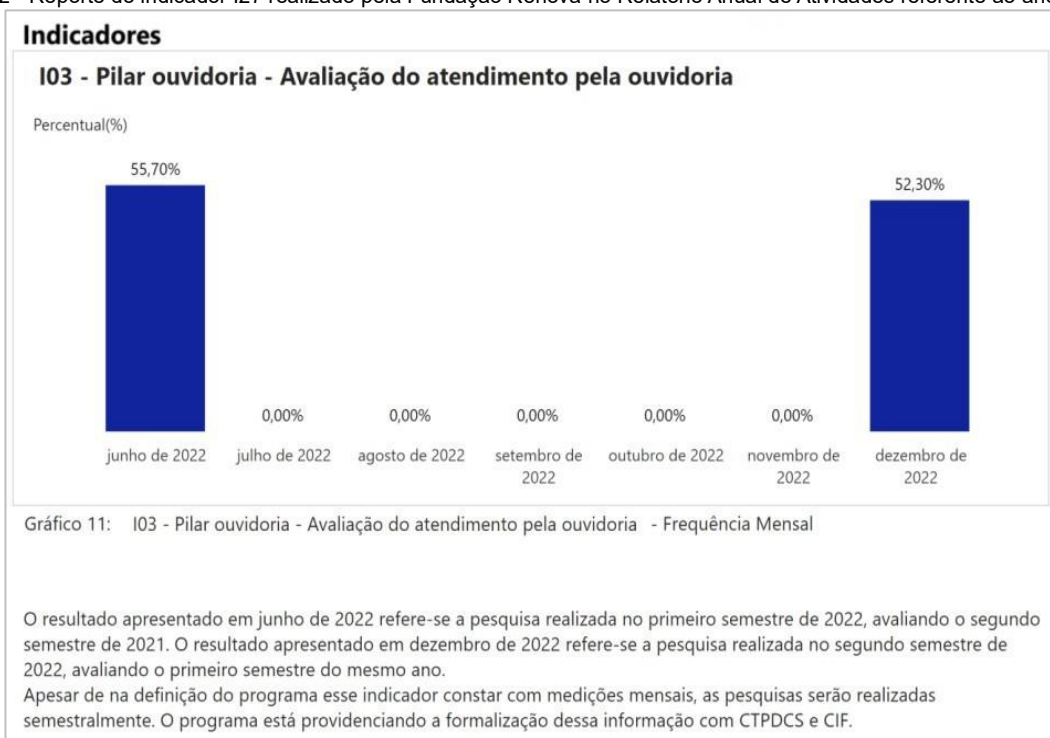
Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 121.

Para execução deste procedimento, a EY considerou o Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 15 de março de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I27 para o mês de dezembro de 2022, sendo tal valor, que corresponde a 52,30%, verificado pela EY neste ciclo de acompanhamento do pilar.

No referido relatório, foi inserida uma observação acerca da periodicidade do indicador, informando que, embora o documento de Definição do Programa (junho/2021) estabeleça medições mensais, as pesquisas serão realizadas semestralmente. Adicionalmente, foi mencionado que o Programa está providenciando a formalização dessa informação junto à CT-PDCS e ao CIF.

Dessa forma, foi verificado pela EY, no Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2023, que o resultado da medição do indicador I03 também foi reportado para o mês de junho de 2022, sendo observada a periodicidade semestral informada pela Fundação Renova. Entretanto, destaca-se que, até a conclusão deste procedimento, não foi identificada formalização da mudança de periodicidade do indicador junto à CT-PDCS e ao CIF.

Figura 2 - Reporte do indicador I27 realizado pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022



Fonte: Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022, publicado na página eletrônica da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2023, página 80.

Para possibilitar o recálculo do indicador, a Fundação Renova disponibilizou o Relatório do Levantamento Quantitativo e Qualitativo relativo à Pesquisa de Satisfação com a Ouvidoria Geral da Fundação Renova, realizada no segundo semestre de 2022, que foi elaborado por uma empresa terceirizada.

No documento, foi identificado que, para realização da pesquisa, foi considerado um universo de 248 pessoas que tiveram suas manifestações finalizadas no primeiro semestre de 2022, a partir do qual foram selecionados 147 respondentes, utilizando o método de amostragem aleatória simples com reposição. Não foi possível que a EY realizasse o recálculo desses valores, visto que os campos relativos à identidade dos manifestantes são considerados confidenciais pela Fundação Renova.

Adicionalmente, o documento informa que foi elaborado um instrumento de pesquisa com 17 questões formuladas visando à captação da percepção dos usuários quanto ao acesso à Ouvidoria e ao seu atendimento. De acordo com o relatório, as entrevistas foram realizadas por meio de ligações telefônicas, entre os dias 08 e 26 de agosto de 2022.

Vale ressaltar que o documento de Definição do Programa (junho/2021) define que a estratégia de coleta de dados do indicador I27 é a "Aplicação de pesquisa, a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível para preenchimento após a conclusão do atendimento.". Dessa forma, foi observado que a estratégia de coleta de dados prevista no documento de Definição do Programa (junho/2021) não foi seguida.

Em relação ao resultado do indicador, a EY identificou no relatório disponibilizado pela Fundação Renova que, a partir do questionamento "De maneira geral, o Sr.(a) avalia que o atendimento da Ouvidoria foi:", 52,30% dos manifestantes alegaram que estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, fornecendo as classificações "bom" e "muito bom" (36,7% e 15,6%, respectivamente). O recálculo realizado está demonstrado a seguir.

$$I. 27 = \left(\frac{\Sigma \text{ total de pessoas satisfeitas}}{\text{total de respondentes}} \right) \times 100 = \frac{(23 + 54)}{147} \times 100 = 52,38\%$$

No recálculo realizado pela EY utilizando as informações identificadas no relatório, foi observada uma divergência de oito centésimos em relação ao resultado do indicador I27 reportado no Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2023. Tal resultado não foi considerado uma inconsistência pela EY, contudo, recomenda-se que a Fundação Renova revise os resultados dos indicadores antes de divulgá-los, avaliando se o cálculo e eventuais arredondamentos foram realizados de forma correta.

Por fim, observa-se que, na 67ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, realizada em 16 de fevereiro de 2023, após apresentação dos resultados da pesquisa de satisfação com a Ouvidoria, a Câmara Técnica manifestou que:

[...] os resultados da pesquisa indicam que a comunicação e o diálogo precisam ser aperfeiçoados; que a pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria reflete insuficiências nas devolutivas dos programas nas questões da reparação e compensação, considerando o índice de insatisfação dos atingidos em relação às respostas recebidas para suas manifestações. (Ata da 67ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, 2023, p. 3)

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006OV.014	Foi identificado pela EY que a Fundação Renova está reportando o indicador I27 - Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria em periodicidade semestral, o que diverge da metodologia prevista na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), que determina periodicidade mensal.	Alta	A5
Comentários da Fundação Renova: De fato, há uma divergência entre a periodicidade prevista na Definição do Programa e a periodicidade atualmente aplicada pela Ouvidoria-Geral. Ocorre que, tal divergência decorre da mudança de estratégia e metodologia adotada pela Ouvidoria, conjuntamente pela Câmara Técnica. Ao realizar o planejamento conjunto da Pesquisa de Satisfação entendeu-se que, para além de uma pesquisa simples, que se questiona aos usuários acerca de sua satisfação com o atendimento que acabarão de receber, o objetivo da pesquisa era conhecer a satisfação das pessoas atingidas com os serviços prestados pela Ouvidoria, tanto de atendimento, como de tratamento das demandas, fornecimento de informações e, até mesmo, as soluções dadas. Assim, ficou evidente a impossibilidade metodológica de obter essas informações com profundidade a partir de simples pesquisa automática auto aplicada. Foi estabelecido, portanto, a periodicidade semestral e a necessidade de contratação de empresa especializada para aplicação da pesquisa. Tanto a metodologia, quando a periodicidade, quanto o próprio questionário a ser aplicado foram apresentados e discutidos com a câmara técnica. Ainda, os resultados da pesquisa também o são. Tais informações foram apresentadas à EY durante o procedimento da Auditoria, incluindo as atas de reuniões em que isso foi discutido. Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já está em processo de formalização, deverá ser alterado na próxima revisão da Definição do Programa 06.			
Plano de Ação: Alterar a descrição do indicador e sua metodologia de apuração e cálculo na próxima revisão da Definição do Programa 06.			
Prazo: 01/02/2024		Responsável: Ouvidor-Geral.	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006OV.015	Foi identificado pela EY que a Fundação Renova está utilizando entrevistadores terceiros para a aplicação da pesquisa de satisfação da Ouvidoria, o que diverge da estratégia de coleta de dados prevista na ficha do indicador "I27 - Avaliação do Atendimento pela Ouvidoria", constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), que prevê a aplicação de pesquisa a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário.	Alta	A5
Comentários da Fundação Renova: De fato, há uma divergência entre a metodologia de realização de Pesquisa de Satisfação prevista na Definição do Programa e a metodologia atualmente aplicada pela Ouvidoria-Geral. Ocorre que, tal divergência decorre da mudança de estratégia e metodologia adotada pela Ouvidoria, conjuntamente pela Câmara Técnica. Ao realizar o planejamento conjunto da Pesquisa de Satisfação entendeu-se que, para além de uma pesquisa simples, que se questiona aos usuários acerca de sua satisfação com o atendimento que acabarão de receber, o objetivo da pesquisa era conhecer a satisfação das pessoas atingidas com os serviços prestados pela Ouvidoria, tanto de atendimento, como de tratamento das demandas, fornecimento de informações e, até mesmo, as soluções dadas. Assim, ficou evidente a impossibilidade metodológica de obter essas informações com profundidade a partir de simples pesquisa automática auto aplicada. Foi estabelecido, portanto, a periodicidade semestral e a necessidade de contratação de empresa especializada para aplicação da pesquisa. Tanto a metodologia, quando a periodicidade, quanto o próprio questionário a ser aplicado foram apresentados e discutidos com a câmara técnica. Ainda, os resultados da pesquisa também o são. Tais informações foram apresentadas à EY durante o procedimento da Auditoria, incluindo as atas de reuniões em que isso foi discutido. Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já está em processo de formalização, deverá ser alterado na próxima revisão da Definição do Programa 06.			

Plano de Ação: Alterar a descrição do indicador e sua metodologia de apuração e cálculo na próxima revisão da Definição do Programa 06.	
Prazo: 01/02/2024	Responsável: Ouvidor-Geral.

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

O TTAC, em sua cláusula 72, estabelece: “O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa.”. A partir desta premissa, a EY executou o procedimento com o intuito de verificar as evidências da emissão e publicação de relatórios trimestrais elaborados pela Ouvidoria, bem como a apresentação de dados estatísticos referentes ao pilar e o andamento de suas atividades.

Durante a execução do procedimento, foi verificado pela EY que a Fundação Renova disponibilizou, através de sua página eletrônica de Arquivos e Relatórios⁷, os relatórios trimestrais produzidos pela equipe da Ouvidoria. Nesse sentido, foram identificados seis relatórios trimestrais publicados na referida página, referentes ao período compreendido entre outubro de 2021 e março de 2023.

Adicionalmente, a Fundação Renova disponibilizou à EY os ofícios e os Recibos Eletrônicos de Protocolo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que corroboram o envio dos relatórios trimestrais ao CIF e à CT-PDCS, entre janeiro de 2022 e abril de 2023. Foi observado que esses ofícios foram assinados pelo Ouvidor-geral, Sr. Pedro Daniel Strozenberg, contratado pela Fundação Renova em dezembro de 2019, à luz do atendimento à cláusula 68 do TTAC e à cláusula 47 do TAC Governança.

Ademais, a EY verificou que os seis relatórios trimestrais publicados pela Fundação Renova apresentam informações sobre o andamento das atividades da Ouvidoria, bem como dados estatísticos relacionados às manifestações recebidas por ela.

Diante do exposto, a EY pôde corroborar a realização, pelo Ouvidor-geral da Fundação Renova, da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC.

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)

No que tange à divulgação da Ouvidoria, a Deliberação CIF nº 550, emitida em 1º de dezembro de 2021 prevê:

1. Pela aprovação das conclusões da Nota Técnica no 30/2021/CT- PDCS/CIF pelo cumprimento, pela Fundação Renova, das obrigações estabelecidas na Cláusula 68 do TTAC.
2. Deverá a Fundação Renova manter o cumprimento da referida cláusula, com indicação e divulgação dos contatos do/a Ouvidor/a sempre que haja alteração de titular, por meio das cláusulas 71 e 72 do TTAC.
3. Encaminhar à auditoria para manifestação em acordo com a Cláusula 195. (Deliberação CIF nº 550, 2021, p. 1)

Complementarmente, a Deliberação CIF nº 591, emitida em 22 de junho de 2022, delibera:

1. Pelo cumprimento, pela Fundação Renova, das obrigações estabelecidas na Cláusula 68 do TTAC.
2. Registrar que a Fundação Renova deverá, no âmbito do acompanhamento das Cláusulas 71 e 72, promover as melhorias referidas pela auditoria no Ofício nº 28/2022/EY. (Deliberação CIF nº 591, 2022, p. 1)

⁷ Página eletrônica de Arquivos e Relatórios da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>>. Acesso em: 03 de maio de 2023.

Por fim, na cláusula 68 do TTAC é definido que “Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais.”.

A partir das premissas apresentadas acima, a EY executou o procedimento para verificar evidências:

- 1) Da divulgação do nome do Ouvidor-geral e dos dados de contato da Ouvidoria nos canais institucionais da Fundação Renova; e,
- 2) Das ações adotadas para divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais da Fundação Renova.

No âmbito da primeira verificação, a EY avaliou as páginas institucionais da Fundação Renova, sendo elas: (a) Página institucional principal da Fundação Renova⁸; (b) Portal da Transparência da Fundação Renova⁹; (c) Dados da Reparação da Fundação Renova¹⁰; e, (d) Página da Ouvidoria da Fundação Renova¹¹.

De forma complementar, a EY avaliou as seguintes mídias institucional, que integram os canais de comunicação da Fundação Renova: (a) Facebook¹²; (b) Instagram¹³; (c) LinkedIn¹⁴; (d) Twitter¹⁵; e, (e) YouTube¹⁶.

Os resultados obtidos a partir desta verificação são apresentados na Tabela 16 abaixo.

Tabela 16 - Resultados acerca da divulgação da Ouvidoria, obtidos a partir da verificação das páginas institucionais da Fundação Renova

Página institucional verificada	Link para o site da Fundação Renova	Link para a página da Ouvidoria	Telefone da Ouvidoria	E-mail da Ouvidoria	Nome do Ouvidor
Página institucional da Fundação Renova	Identificado	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado
Portal da Transparência da Fundação Renova	Identificado	Não identificado	Identificado	Identificado	Não Identificado
Dados da Reparação da Fundação Renova	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado
Página da Ouvidoria da Fundação Renova	Identificado	Não se aplica	Identificado	Identificado	Não Identificado
Facebook	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado
Instagram	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado
LinkedIn	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado
Twitter	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado
YouTube	Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado	Não Identificado

Cumprir destacar que, ao verificar as páginas de Dados da Reparação da Fundação Renova, bem como suas cinco mídias sociais, não foram identificadas evidências da divulgação dos seguintes itens: (i) Link para a página da Ouvidoria, (ii) Telefone da Ouvidoria, (iii) E-mail da Ouvidoria e (iv) Nome do Ouvidor, conforme demonstrado

⁸ Página eletrônica Institucional da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.fundacaorenova.org/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

⁹ Página eletrônica do Portal da Transparência da Fundação Renova. Disponível em: <<https://transparencia-fundacaorenova.hub.arcgis.com/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹⁰ Página eletrônica dos Dados da Reparação da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.fundacaorenova.org/dadosdareparacao/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹¹ Página eletrônica da Ouvidoria da Fundação Renova. Disponível em: <<https://canalconfidencial.com.br/fundacaorenovacomunidade/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹² Página do Facebook da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.facebook.com/fundacaorenova/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹³ Página do Instagram da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.instagram.com/fundacaorenova/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹⁴ Página do LinkedIn da Fundação Renova. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/company/fundacao-renova/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹⁵ Página do Twitter da Fundação Renova. Disponível em: <<https://twitter.com/FundacaoRenova/>>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

¹⁶ Canal do YouTube da Fundação Renova. Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UCDqpGGpWspbsOL_QfMXw16g>. Acesso em: 04 de maio de 2023.

na Tabela 16. Entretanto, a EY identificou a presença de um link nas seis páginas verificadas, o qual redireciona o usuário para a página principal da Fundação Renova, que contém o link para a página da Ouvidoria.

Adicionalmente, é importante ressaltar que o mandato do atual Ouvidor-geral, o Sr. Pedro Daniel Strozenberg, cuja atuação teve início em dezembro de 2019, tem duração de quatro anos, com encerramento previsto para dezembro de 2023. Na esfera estabelecida por meio do item “2” da Deliberação CIF nº 550/2021, apresentado no início deste tópico, o nome do Ouvidor-geral deve ser divulgado quando houver alteração do titular. No período compreendido entre dezembro de 2021 a março de 2023, considerado para a execução do terceiro ciclo de acompanhamento do pilar, não foram identificadas evidências de alteração no cargo. Dessa forma, uma vez que o nome do Ouvidor-geral foi divulgado quando de sua contratação, conforme verificado pela EY no ciclo 02, a ausência de divulgação dessa informação no período avaliado neste terceiro ciclo não foi considerada uma inconsistência pela EY.

Por fim, no âmbito da avaliação das ações adotadas para divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais da Fundação Renova, os seguintes documentos foram compartilhados com a EY: "Relatório Comunicação Digital - Ouvidoria.pdf" e "Renova.Ouvidoria - Relatório de Comunicação território.pptx". Por meio destes arquivos, a EY identificou a veiculação de quatro peças de divulgação contendo os contatos da Ouvidoria, no período entre dezembro de 2021 e março de 2023, incluindo matérias veiculadas em rádio, conforme informado nos materiais verificados, e publicações na página eletrônica da Fundação Renova. Nestes relatórios, a Fundação Renova também informou a veiculação de 24 publicações, entretanto, os links para essas matérias não foram compartilhados com a EY.

Complementarmente, foram verificados dois boletins informativos, impressos e distribuídos pela Fundação Renova nos territórios. Neles, pôde-se identificar evidências da divulgação dos contatos da Ouvidoria, consistente com as evidências compartilhadas no documento "Renova.Ouvidoria - Relatório de Comunicação território.pptx".

Destaca-se que não há no TTAC e/ou no documento de Definição do Programa (junho/2021) critérios ou especificações previstas sobre como devem ser realizadas as ações de divulgação da Ouvidoria. Nesse sentido, a periodicidade e o nível de abrangência destas ações não foram objeto de avaliação deste procedimento.

Diante das informações previamente percorridas, a EY pôde corroborar (1) a divulgação do nome do Ouvidor-geral e dos dados de contato da Ouvidoria nos canais institucionais; e, (2) as ações adotadas para divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais da Fundação Renova.

4. Anexos

I. Anexo 4.1 - Tabelas referentes ao Procedimento 3.2

Tabela 17 - Campos da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizados à EY

Campos da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizados à EY			
Sequencial	Reclamações em relação a qualidade do atendimento	Origem específica	Data do e-mail
Hora do e-mail	Contato com o manifestante será realizado por	Gênero	Se reclamação, classificar o reclamante em
Cliente	Data do relato	Origem	Categoria
Tipo de incidente ICTS	Impacto	Status	Local do incidente
Local do denunciante	Data encaminhamento	Data de finalização	Tipo de conclusão
Observação ao denunciante	Território	Como soube do canal	Captado por
Data da última alteração	Finalizado por	Local do incidente nível 0	Local do incidente nível 1
Local do incidente nível 2	Local do incidente nível 3	Local do denunciante nível 0	Local do denunciante nível 1
Local do denunciante nível 2	Local do denunciante nível 3	Planejamento	Valor envolvido
Data de retornado para ICTS	Data de reenvio	Protocolo-caso	Associações
Tipo do incidente	Data alteração conteúdo	Usuário última alteração	Priorização
Fluxo da denúncia	Responsável da última alteração	Última visualização por usuário cliente	Executores tarefa
Identificação do manifestante	Protocolo SGS	Tipo do denunciante	Protocolo válido para estatísticas
Última consulta do denunciante	Quantidade de consultas do denunciante	Código da última tarefa	Data de criação tarefa
Prazo de resposta da tarefa	Data de conclusão da tarefa	Data designação	Tempo de resposta
Segregação interna	Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	Classificação dos subtemas	

Tabela 18 - Campos da base de manifestações da Ouvidoria cujo acesso não foi concedido à EY em razão de confidencialidade

Campos da base de manifestações da Ouvidoria cujo acesso não foi concedido à EY em razão de confidencialidade				
Campos informativos	Conclusão	Observação do cliente	Protocolo	Descrição tarefa
Resposta da tarefa	Deliberação	Constatações	Informações complementares	Relato
Denunciante	Cargo	E-mail	Telefone	Celular
IP de origem	Resumo	Análise	Recomendação	Raça
Idade	Deficiência	Local de residência	Acesso a internet	Conflito relacionado a gênero

II. Anexo 4.2 - Tabelas referentes ao Procedimento 3.3.2

Tabela 19 - Tipos de incidente das manifestações verificadas pela EY classificadas como "Retorno fora do prazo" e "Sem retorno"

Tipos de incidente	Quantidade de manifestações	Percentual
Retorno dentro do prazo	4.382	28,19%
Retorno fora do prazo	11.083	71,30%
Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	6.382	41,06%
Reclamações em relação aos processos e prazos do Novo Sistema Indenizatório	1.734	11,15%
Possíveis irregularidades ou Atos ilícitos	1.044	6,72%
Possíveis Violação de Direitos Humanos	732	4,71%
Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova	228	1,47%
Reclamações em relação a qualidade do atendimento	227	1,46%
Assédio Moral, Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	196	1,26%
Favorecimento e/ou conflito de interesses	118	0,76%
Saúde e segurança, condições de trabalho	115	0,74%
Cancelamento de AFE	80	0,51%
Registro de informações	64	0,41%
Assédio moral	53	0,34%
Fora do escopo	32	0,21%
Fraude	25	0,16%
Má intenção/ Ato ilícito	21	0,14%
Segurança	18	0,12%
Assédio e/ou Importunação Sexual	11	0,07%
Roubo, furto, desvio ou destruição de ativos	3	0,02%
Outros	0	0,00%
Sem retorno	80	0,51%
Reclamações em relação aos processos e prazos do Novo Sistema Indenizatório	29	0,19%
Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	24	0,15%
Possíveis Violação de Direitos Humanos	9	0,06%
Registro de informações	7	0,05%
Reclamações em relação a qualidade do atendimento	4	0,03%
Possíveis irregularidades ou Atos ilícitos	3	0,02%
Assédio Moral, Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	2	0,01%

Tipos de incidente	Quantidade de manifestações	Percentual
Cancelamento de AFE	2	0,01%
Assédio e/ou Importunação Sexual	0	0,00%
Assédio moral	0	0,00%
Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova	0	0,00%
Favorecimento e/ou conflito de interesses	0	0,00%
Fora do escopo	0	0,00%
Fraude	0	0,00%
Má intenção/ Ato ilícito	0	0,00%
Outros	0	0,00%
Roubo, furto, desvio ou destruição de ativos	0	0,00%
Saúde e segurança, condições de trabalho	0	0,00%
Segurança	0	0,00%
Total	15.545	100%

Tabela 20 - Comparação entre o tempo de registro da resposta final às manifestações verificadas nos três ciclos de acompanhamento do pilar

Classificação	Ciclo 01 ①		Ciclo 02 ②		Ciclo 03		Consolidado	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Manifestações registradas antes da emissão da Deliberação CIF nº 105/2017								
Registro de retorno fornecido	1.542	100 %	-	-	-	-	1.542	9,02%
Manifestações registradas após a emissão da Deliberação CIF nº 105/2017								
Registro de retorno dentro do prazo	1.322	15,63%	1.819	40,19%	1.171	45,76%	4.312	25,24%
Registro de retorno fora do prazo	5.005	59,16%	2.317	51,19%	1.309	51,15%	8.631	50,51%
Entre 21 e 30 dias	776	9,17%	804	17,76%	390	15,24%	1.970	11,53%
Entre 31 e 60 dias	641	7,58%	700	15,47%	542	21,18%	1.883	11,02%
Entre 61 e 90 dias	657	7,77%	274	6,05%	199	7,78%	1.130	6,61%
Entre 91 e 120 dias	490	5,79%	161	3,56%	81	3,17%	732	4,28%
Superior a 120 dias	2.441	28,85%	378	8,35%	97	3,79%	2.916	17,07%
Sem registro de retorno	2.133	25,21%	390	8,62%	79	3,09%	2.602	15,23%
Igual ou inferior a 20 dias	0	0,00%	126	2,78%	1	0,04%	127	0,74%
Entre 21 e 30 dias	13	0,15%	118	2,61%	20	0,78%	151	0,88%
Entre 31 e 60 dias	135	1,60%	58	1,28%	26	1,02%	219	1,28%

Classificação	Ciclo 01 ①		Ciclo 02 ②		Ciclo 03		Consolidado	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Entre 61 e 90 dias	316	3,74%	20	0,44%	11	0,43%	347	2,03%
Entre 91 e 120 dias	234	2,77%	24	0,53%	10	0,39%	268	1,57%
Mais de 120 dias	1.435	16,96%	44	0,97%	11	0,43%	1.490	8,72%
Total de registros verificados	8.460	100%	4.526	100%	2.559	100%	17.087	100%

① Os valores apresentados foram identificados pela EY no ciclo 01 de acompanhamento do pilar Ouvidoria e compreendem o período entre 15 de setembro de 2017 e 14 de abril de 2020, data de corte utilizada no segundo ciclo de acompanhamento do pilar.

② Os valores apresentados foram identificados pela EY no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Ouvidoria e compreendem o período entre 15 de abril de 2020 e 16 de dezembro de 2021, data de corte utilizada no segundo ciclo de acompanhamento do pilar, até o sequencial 15.014.