

Auditoria Independente

**Programa de Comunicação Nacional e Internacional
(PG036)**

Relatório de Acompanhamento do Programa - Ciclo 03

Fevereiro/2024 – 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 acompanhamento do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) - Ciclo 03.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	21/02/2024	EY	Emissão do documento.

Sumário Executivo

Neste capítulo inicial do Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) - Ciclo 03, 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, consequentemente, 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
PG036.002	Foi identificada a realização de moderação prévia à publicação do primeiro comentário realizado por um usuário no site da Fundação Renova, em desacordo com a solicitação realizada pela CT-PDCS por meio das Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018.	Ciclo 01
PG036.005	Foi identificado pela EY 42 comentários recebidos pelo site e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.	Ciclo 01
PG036.007	502 documentos e notícias identificados pela EY nas abas "Arquivos e Relatórios" e "Notícias" em português do site da Fundação Renova não foram identificados na versão em inglês das referidas abas.	Ciclo 02
PG036.014	Foram identificadas quatro publicações excluídas da página de "Notícias" do site da Fundação Renova, para os quais não foram disponibilizados à EY evidências que demonstrassem quais publicações foram excluídas, bem como justificassem o motivo da exclusão.	Ciclo 02
PG036.015	Inclusão de oito arquivos/relatórios na página de "Arquivos e Relatórios" do site da Fundação Renova, em comparação ao identificado no ciclo 01 de acompanhamento, para os quais não foram disponibilizadas pela Fundação Renova evidências que corroborassem a justificativa de inclusão de arquivos/relatórios com datas retroativas no site.	Ciclo 01

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 21 Pontos de Auditoria do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) 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
PG036.001	Alta	A1	Não foi identificada formalização da apreciação e aprovação pelos Órgãos Ambientais do programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio do estabelecimento de sítio eletrônico, conforme estabelecido na cláusula 175 do TTAC e na Nota Técnica nº 32 da CT-PDCS, emitida em 27 de fevereiro de 2023.	Ciclo 01	Coordenador de Comunicação	09/08/2024
PG036.006	Alta	A3	Inconsistências relativas à disponibilização de arquivos e relatórios na versão em inglês do site da Fundação Renova, sendo: não inclusão do aviso "only available in portuguese" para 78 documentos contidos na versão em inglês do site; 95 documentos não identificados na versão em inglês da página "Arquivo e Relatórios", em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).	Ciclo 01	Coordenador de Comunicação	09/08/2024

¹ Informações disponibilizadas pela Fundação Renova em 20 de fevereiro de 2024, em resposta aos Pontos de Auditoria identificados pela EY.

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
PG036.013	Alta	A3	Inconsistências relativas à disponibilização de notícias na versão em inglês do site da Fundação Renova, sendo: seis notícias identificadas na versão em português apresentaram divergência no conteúdo em relação à versão em inglês da página; 442 notícias não identificadas na versão em inglês; e, 11 notícias se encontravam pendentes de tradução e publicação a um prazo superior a 30 dias, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).	Ciclo 02	Coordenador de Comunicação	09/08/2024
PG036.023	Alta	A3	Divergência entre o conteúdo da versão em português da página "Quem faz parte" e a versão em inglês "Participating Parties", acerca da composição do Conselho Curador e da Diretoria Executiva.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	05/04/2024
PG036.024	Alta	A3	Ausência de evidências que corroborassem a solicitação para inclusão de 18 documentos no site, bem como questionamento acerca da necessidade de tradução desses.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	09/08/2024
PG036.020	Alta	A5	A metodologia de cálculo do indicador "I02 – Visualizações de páginas de serviço" não corresponde à prevista no documento de Definição do Programa (novembro/2022), uma vez que foi identificada divergência entre as páginas descritas na ficha do indicador e as páginas consideradas pela Fundação Renova no cálculo do indicador.	Ciclo 02	Coordenador de Comunicação	01/05/2024
PG036.003	Alta	A7	Ausência de revisão, pela Fundação Renova, dos comentários excluídos no site e registrados pelo <i>plugin</i> WP Activiy Log.	Ciclo 01	N/A ①	N/A
PG036.009	Alta	A7	Ausência de revisão, pela Fundação Renova, dos comentários excluídos na plataforma utilizada para monitoramento das redes sociais.	Ciclo 01	N/A ①	N/A
PG036.021	Alta	A7	Ausência de histórico e armazenamento das métricas de disponibilidade do site, limitando a verificação da disponibilidade do site, conforme previsto no escopo aprovado pelo CIF do Programa, bem como comprometendo a rastreabilidade do processo.	Ciclo 03	N/A ①	N/A
PG036.022	Alta	A7	Ausência de <i>backup</i> bem-sucedido do site no período entre 16 de abril e 10 de junho de 2023, bem como de ação corretiva tempestiva.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	05/07/2024
PG036.025	Alta	A7	Foram identificadas 59 modificações para as quais não foram disponibilizadas evidências da solicitação para a alteração realizada, comprometendo a rastreabilidade do processo. Adicionalmente, destaca-se a identificação de registro relativo a um arquivo incluído no site e disponível para acesso externo via <i>link</i> , que não está associado a nenhum conteúdo relativo a Fundação Renova.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	09/08/2024
PG036.026	Alta	A7	Ausência de histórico e armazenamento das métricas de disponibilidade do Portal da Transparência, limitando a verificação da disponibilidade do Portal, bem como comprometendo a rastreabilidade do processo.	Ciclo 03	N/A ①	N/A
PG036.011	Média	M1	Foram identificadas, pela EY, 43 interações de usuários realizadas via redes sociais da Fundação Renova relacionadas a questionamento, nas quais não foi possível verificar o retorno pela Fundação Renova.	Ciclo 01	Coordenador de Comunicação	09/08/2024
PG036.017	Média	M1	Foram identificados, pela EY, 47 comentários de usuários, realizados via site da Fundação Renova relacionados a questionamento, nos quais não foi possível verificar o retorno pela Fundação Renova.	Ciclo 02	Coordenador de Comunicação	09/08/2024

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
PG036.008	Média	M3	Divergência entre as informações apresentadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova e as informações disponibilizadas pelo pilar Participação e Diálogo Social do PG006, para 16 eventos/reuniões no ciclo 01 de acompanhamento, nove reuniões no ciclo 02, 16 reuniões e 6 agendas do CIA Móvel no ciclo 03.	Ciclo 01	Coordenador de Comunicação	07/05/2024
PG036.018	Média	M3	Foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de janeiro e julho de 2022, relacionados ao indicador “I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site” previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada.	Ciclo 02	N/A ①	N/A
PG036.019	Média	M3	Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para os meses de outubro de 2021, janeiro e julho de 2022, relacionados ao indicador “I02 – Visualizações de páginas de serviço” previsto no documento de Definição do Programa (julho/2021), bem como para o mês de janeiro de 2023 em relação ao referido indicador previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022), e a documentação suporte disponibilizada.	Ciclo 02	Coordenador de Comunicação	07/06/2024
PG036.027	Média	M3	Foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de janeiro e julho de 2022, e janeiro de 2023, relacionados ao indicador “I03 - Tempo médio de resposta” previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	07/06/2024
PG036.028	Média	M3	Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para os meses de março, abril e maio de 2023, relacionado ao indicador “I04 – Alcance Total no LinkedIn” previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada. Ademais, a Fundação Renova reporta os valores na classe dos milhões, enquanto a ficha do indicador apresenta a meta na classe dos milhares.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	07/06/2024
PG036.029	Média	M3	Foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de março, abril e maio de 2023, relacionados ao indicador “I05 – Alcance Total no Facebook” previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	07/06/2024
PG036.030	Média	M3	Foram identificadas divergências nos valores reportados pela Fundação Renova, relacionados ao indicador “I06 – Visualizações no Youtube” previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada, no período de janeiro de 2022 a maio de 2023, exceto para o mês de dezembro de 2022. Ademais, a Fundação Renova reporta os valores na classe dos milhares e dos milhões, enquanto a ficha do indicador apresenta a meta na classe das unidades.	Ciclo 03	Coordenador de Comunicação	07/06/2024

① Para este Ponto de Auditoria, a Fundação Renova não apresentou Plano de Ação, responsável 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.

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 06 de junho de 2023, bem como ao longo da fase de entendimento do Programa realizada pela EY junto à Fundação Renova, não foram identificados impedimentos ao processo de acompanhamento.

Recomendações

A partir dos resultados alcançados ao executar os procedimentos previstos para o ciclo atual de acompanhamento do PG036, a EY recomenda que a Fundação Renova:

- Implemente um processo de controle de solicitações para modificação no site da Fundação Renova, abrangendo todos os tipos de eventos apresentados no *plugin* WP Activity Log;
- Armazene as métricas mensais de disponibilidade do Portal da Transparência e do site da Fundação Renova, de forma a garantir a rastreabilidade do processo;
- Atualize a ficha do indicador I01, indicando quais cidades prioritárias são consideradas no cálculo, ou então o critério utilizado para tal;
- Atualize a ficha do indicador I03, de modo a explicitar os filtros utilizados para obtenção dos dados;
- Atualize a ficha do indicador I05, explicitando a fonte de informação utilizada para cálculo, de modo a garantir a rastreabilidade na obtenção dos dados;
- Atualize a ficha do indicador I06, explicando que as visualizações relacionadas a "Publicidade no Youtube" não são consideradas no cálculo.

Índice

1.	Introdução	11
1.1.	Limitações e Premissas	11
1.2.	Objetivo	11
1.3.	Glossário de Termos e Siglas	12
1.4.	Documentos de Referência	12
2.	Contextualização do Programa	13
3.	Resultados dos Procedimentos	16
3.1.	Verificação de evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no site da Fundação Renova, conforme disposto do documento de Definição do Programa (novembro/2022)	16
3.2.	Verificação de evidências da disponibilização do conteúdo no site da Fundação Renova nos idiomas português e inglês, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC, na Revisão Extraordinária nº 03 do CIF e no documento de Definição do Programa (novembro/2022)	18
3.3.	Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações nos conteúdos publicados no site da Fundação Renova	26
3.4.	Verificação dos perfis de acesso com permissão para alteração do site da Fundação Renova	29
3.5.	Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme disposto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10 da CT-PDCS, emitidas em 2018	30
3.6.	Verificação da existência de controle sobre os comentários de usuários realizados no site da Fundação Renova	31
3.7.	Verificação do registro de retorno, pela Fundação Renova, às interações dos usuários via site e redes sociais da Fundação Renova	35
3.8.	Verificação de evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no Portal da Transparência, conforme disposto do documento de Definição do Programa (novembro/2022)	41
3.9.	Verificação de resultados do indicador I01 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	42
3.10.	Verificação de resultados do indicador I02 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	44
3.11.	Verificação de resultados do indicador I03 pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	48
3.12.	Verificação de resultados do indicador I04 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	49
3.13.	Verificação de resultados do indicador I05 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	51
3.14.	Verificação de resultados do indicador I06 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	52
3.15.	Verificação de evidências da gestão da página “Calendário” no site da Fundação Renova	54

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, ressaltando 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 dezembro de 2023, a EY emitiu a versão 8 do documento, por meio do ofício 64/2023/EY direcionado ao CIF, em que foram atualizadas questões relacionadas aos procedimentos executados pela EY no âmbito da Auditoria Independente previstas no TTAC, TAC Governança e outros aspectos e informações relacionadas aos Acordos.

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 PG036, emitido em 06 de junho de 2023.

1.3. Glossário de Termos e Siglas

- **ACORDO ou TTAC:** Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **FAQ:** *Frequently Asked Questions*;
- **PAI:** Procedimento de Avaliação Individual;
- **PG006:** Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SENAI:** Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial;
- **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 (novembro/2022), aprovado pela Deliberação CIF nº 659, de 29 de março de 2023;
- Notas Técnicas e demais documentos relacionados ao Programa emitidos pela CT;
- POP;
- PAI;
- TTAC; e,
- TAC Governança.

2. Contextualização do Programa

O Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) é executado pela Fundação Renova em atendimento ao disposto na cláusula 175 do TTAC, assinado em 02 de março de 2016, apresentada a seguir:

CLÁUSULA 175: A FUNDAÇÃO deverá apresentar, até julho de 2016, para apreciação e aprovação dos ÓRGÃOS AMBIENTAIS, um programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico em no mínimo três idiomas – inglês, português e espanhol - abrangendo as ações e programas desenvolvidos por força deste Acordo, o qual será mantido por 10(dez) anos contados da assinatura deste Acordo (TTAC, 2016, p.83).

Por meio da Revisão Extraordinária nº 03 de 30 de agosto de 2018, parte do escopo do PG036 previsto na cláusula 175, anteriormente apresentada, foi modificado. Dessa maneira, o idioma espanhol foi retirado do site da Fundação Renova.

Visando atender as disposições do TTAC, a Fundação Renova elaborou o documento de Definição do Programa, cuja versão de novembro de 2022 foi aprovada pelo CIF por meio da Deliberação nº 659, de 29 de março de 2023. No documento são apresentados os seguintes objetivos para o PG036:

- Estabelecer sítio eletrônico em no mínimo dois idiomas, para divulgar as ações e o andamento dos programas desenvolvidos em função do TTAC (Cláusula 175 conforme anexo I, e Revisão Extraordinária número 3, de 30 de agosto de 2018);
- Comunicar via site e redes sociais, à sociedade, às comunidades atingidas, aos órgãos reguladores e aos diversos públicos relacionados sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova, também como forma de contrapor boatos e notícias de teor falso (Cláusula 67-b);
- Ampliar o alcance das informações e abrir espaço para discussão e construção coletiva de ideias relacionadas ao processo de reparação e compensação conduzidos pela Fundação Renova (Cláusula 67-b);
- Gerenciar as melhorias para a disponibilização dos dados publicados pelos Programas no Portal da Transparência (transparencia.fundacaorenova.org) e estimular o acesso e a compreensão das informações ali disponíveis, conforme Matriz de Responsabilidades aqui estabelecida (Documento de Definição do Programa, 2022, p. 1).

Conforme observado nos objetivos acima, foi incluído pela Fundação Renova no escopo do PG036 além da cláusula 175 do TTAC, a alínea “b” da cláusula 67 do TTAC.

CLÁUSULA 67: Além das medidas acima, as seguintes ações devem ser implementadas:
[...] b) divulgação em redes sociais sobre iniciativas da FUNDAÇÃO, esclarecimento de dúvidas e repasse de informações; [...] (TTAC, 2016, p.46).

Na taxonomia do PG036, apresentada pela Fundação Renova através do ofício FR.2023.1188, enviado ao CIF e à CT-PDCS em maio de 2023, é proposta a codificação referente à cláusula 175 do TTAC, sem, no entanto, a inclusão da alínea “b” da cláusula 67 do TTAC.

Para cumprimento dos objetivos, o documento de Definição do Programa (novembro/2022) estabelece a execução de dois projetos e um processo, listados a seguir:

- Projeto de implantação da plataforma digital;
- Processo de comunicação e manutenção do site; e,
- Projeto de gestão das melhorias para disponibilização e acesso aos dados do Portal da Transparência.

No Relatório de Acompanhamento do ciclo 02 do Programa, emitido em 16 de março de 2022, a EY identificou impedimentos acerca da ausência de formalização quanto à aprovação (ou não) do site da Fundação Renova pelos Órgãos Ambientais, da ausência de critérios e atividades mínimas relacionadas à produção de conteúdo para o site, ausência de critérios e prazo para tradução de conteúdos para o idioma inglês, e a necessidade de formalização da inclusão do Portal da Transparência no escopo previsto no documento de Definição do Programa. Dessa maneira, na 12ª Reunião Extraordinária da CT-PDCS, realizada em 18 de novembro de 2022, a Fundação Renova apresentou encaminhamentos para os impedimentos identificados pela EY, os quais foram considerados na elaboração da nova versão do documento de Definição do Programa (novembro/2022), sendo esta considerada durante a execução dos procedimentos cujos resultados estão descritos neste relatório.

Com relação aos indicadores do PG036, considerando as discussões realizadas durante a 63ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, em 28 de setembro de 2022, na qual foi solicitado à EY que executasse a avaliação dos indicadores reportados pela Fundação Renova, foram realizados pela EY seis procedimentos para o referido fim neste ciclo

de acompanhamento. Ressalta-se que o PG036, conforme apresentado no documento de Definição do Programa (novembro/2022), não possui indicadores finalísticos, cujas metas precisam ser atingidas para que o mesmo possa ser considerado encerrado.

Ademais, no ciclo 02 de acompanhamento do PG036, conforme relatório emitido em 16 de março de 2022, foram apontados 16 Pontos de Auditoria, os quais foram objeto de avaliação neste ciclo pela EY.

Por fim, no que tange às manifestações registradas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova, a EY verificou na base de dados extraída do Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS), em 27 de janeiro de 2023, que não havia solicitações direcionadas ao PG036 até a data de corte correspondente a 31 de dezembro de 2022, e, portanto, não foram realizados procedimentos de verificação das manifestações neste ciclo de acompanhamento.

Diante das informações descritas, a avaliação da EY consistiu em verificar as atividades e ações, realizadas entre janeiro de 2022 e abril de 2023, no âmbito dos projetos e/ou processos previstos no Programa, executadas pela Fundação Renova, em atendimento ao TTAC, às Deliberações e Notas Técnicas, e ao documento de Definição do Programa (novembro/2022). A partir destes documentos e da realização de entendimento do Programa 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, no dia 06 de junho de 2023. Conforme estabelecido nesse documento, a avaliação realizada pela EY consistiu na execução de 15 procedimentos, listados a seguir.

Tabela 4 - Procedimentos realizados pela EY

Nº	Descrição do Procedimento
1	Verificação de evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no site da Fundação Renova, conforme disposto do documento de Definição do Programa (novembro/2022)
2	Verificação de evidências da disponibilização do conteúdo no site da Fundação Renova nos idiomas português e inglês, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC, na Revisão Extraordinária nº 03 do CIF e no documento de Definição do Programa (novembro/2022)
3	Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações nos conteúdos publicados no site da Fundação Renova
4	Verificação dos perfis de acesso com permissão para alteração do site da Fundação Renova
5	Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme disposto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10 da CT-PDCS, emitidas em 2018
6	Verificação da existência de controle sobre os comentários de usuários realizados no site da Fundação Renova
7	Verificação do registro de retorno, pela Fundação Renova, às interações dos usuários via site e redes sociais da Fundação Renova
8	Verificação de evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no Portal da Transparência, conforme disposto do documento de Definição do Programa (novembro/2022)
9	Verificação de resultados do indicador I01 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
10	Verificação de resultados do indicador I02 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
11	Verificação de resultados do indicador I03 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
12	Verificação de resultados do indicador I04 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
13	Verificação de resultados do indicador I05 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
14	Verificação de resultados do indicador I06 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
15	Verificação de evidências da gestão da página "Calendário" no site da Fundação Renova

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 CIF nº 659, de 29 de março de 2023.

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. Verificação de evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no site da Fundação Renova, conforme disposto do documento de Definição do Programa (novembro/2022)

Com o objetivo de verificar a execução, pela Fundação Renova, do Projeto de implantação da plataforma digital, foram solicitadas, pela EY, evidências que corroborassem a disponibilidade e o armazenamento das informações publicadas no site da Fundação Renova, uma vez que o documento de Definição do Programa (novembro/2022) prevê que *“o sítio eletrônico precisa estar no ar 24 horas por dia (garantidas as estruturas básicas de funcionamento pela equipe de TI da Fundação Renova e considerando possíveis contratemplos externos e de força maior relacionados à terceiros)”*. Ainda, segundo o documento, a plataforma *“deve possuir grande redundância de proteção e backup”*. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.1.1. Verificação de evidências, da disponibilidade de 24 horas por dia do site da Fundação Renova, conforme disposto no documento de Definição do Programa (novembro/2022)

Durante a etapa de entendimento do Programa, foi informado à EY que o site da Fundação Renova² está hospedado na plataforma em nuvem Microsoft Azure e, dentre os diversos serviços ofertados pela plataforma, um deles se refere à hospedagem de aplicações web. Nesse sentido, para verificação da disponibilidade do site da Fundação Renova, a EY acompanhou a extração das métricas em 10 de julho de 2023, por meio da aplicação *health check* do Microsoft Azure, sendo identificadas as métricas de disponibilidade do site da Fundação Renova para o período entre 31 de maio e 30 de junho de 2023.

Assim, por meio do gráfico extraído da aplicação, foram observadas as médias de disponibilidade diária do *status* do site para o referido período, sendo possível observar queda na disponibilidade do site da Fundação Renova em oito dias (07, 16, 20, 23, 27, 28, 29 e 30 de junho de 2023). Nos demais dias do período analisado, a disponibilidade do site registrada foi de 100%, sendo identificado 96,97% de disponibilidade diária do site em média para o período considerado.

Dessa maneira, conforme explicado pela Fundação Renova, houve queda na disponibilidade do site no período analisado, o que significa que o site pode ter apresentado certa lentidão e demora para responder, no entanto, não ficou indisponível ao acesso externo. Adicionalmente, foi informado pela equipe do PG036 que é normal o site apresentar eventual instabilidade, devido a atualizações de *plugins*, de *softwares* e atualizações do servidor, contudo, não foi identificada queda que pudesse ter ocasionado indisponibilidade do site.

Diante do exposto, a EY identificou registros que corroboraram a disponibilidade do site da Fundação Renova no período entre 31 de maio e 30 de junho de 2023. Contudo, destaca-se que não foi possível verificar a disponibilidade do site da Fundação Renova para períodos anteriores a 31 de maio de 2023, por limitação da ferramenta do Microsoft Azure, que conforme informado pela Fundação Renova permite mostrar apenas as métricas dos últimos 30 dias. Dessa forma, visto a definição dessa disponibilidade no documento de Definição aprovado, é necessário que a Fundação Renova mantenha o histórico e armazenamento das métricas de disponibilidade para períodos anteriores, de forma a permitir a rastreabilidade do processo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.021	Ausência de histórico e armazenamento das métricas de disponibilidade do site, limitando a verificação da disponibilidade do site, conforme previsto no escopo aprovado pelo CIF do Programa, bem como comprometendo a rastreabilidade do processo.	Alta	A7

² www.fundacaorenova.org

Comentários da Fundação Renova: O histórico de disponibilidade do site pode ser indicado anualmente, conforme relatado pela equipe de Tecnologia da Fundação Renova durante o terceiro ciclo de auditoria. Este backup já cumpre todos os parâmetros e referências de redundância com o histórico de um ano, não fazendo sentido para o processo o armazenamento superior a este período.	
Plano de Ação: N/A	
Prazo: N/A	Responsável: N/A

3.1.2. Verificação de evidências da realização de *backup* das informações contidas no site da Fundação Renova, com ocorrência diária, e armazenamento por um período de 365 dias

Durante a etapa de entendimento do Programa, foi informado à EY que a plataforma Microsoft Azure, utilizada para hospedagem do site da Fundação Renova, dispõe de rotinas de *backup*, que realiza o arquivamento de todas as informações do site, cujo tempo de retenção das informações é de 365 dias, sendo que, à medida que novas informações são arquivadas no *backup*, as informações mais antigas são descartadas automaticamente. Conforme informado pela Fundação Renova, esta ação visa possibilitar a avaliação de casos de exclusão e/ou alteração de arquivos ocasionados por falhas internas ou externas, possibilitando que os mesmos sejam restaurados ao longo deste período.

Em 10 de julho de 2023, a EY acompanhou o acesso da Fundação Renova ao recurso “fundacaorenova-prd01”, que consiste em um serviço de aplicativo do Microsoft Azure, no qual foram identificadas 24 páginas contendo os *backups* do site da Fundação Renova.

O *backup* mais antigo identificado foi realizado em 16 de abril de 2023, e o mais recente em 10 de julho de 2023. Destaca-se que o *backup* realizado em 16 de abril de 2023 apresentava a mensagem "Falhou", assim, o *backup* mais antigo apresentando a mensagem "Bem-sucedido", identificado pela EY, foi realizado em 10 de junho de 2023. Diante disso, a equipe da Fundação Renova explicou que, quando há falha em um *backup*, o sistema subscrive sobre a falha automaticamente.

Adicionalmente, foi informado, pela equipe da Fundação Renova, que existem dois tipos de *backup*: o automático, de hora em hora, e o personalizado, a cada sete dias. Logo, automaticamente, são feitas cópias durante o dia, de hora em hora, sendo esses *backups* utilizados para restauração de forma mais rápida, se ocorrer alguma pane, por exemplo. Já o de sete dias é um *backup* mais longo, utilizado para outras estruturas, como, por exemplo, para analisar e melhorar a estrutura do site, de forma a não impactar a produção de conteúdo.

Nesse sentido, foi apresentada à EY a configuração “Política de *backups*” para o site da Fundação Renova no Microsoft Azure, sendo possível observar que o *backup* personalizado estava parametrizado para ser realizado a cada sete dias, com início definido em 29 de janeiro de 2023, bem como assinalado para que ao menos um *backup* seja mantido o tempo todo.

Adicionalmente, foi apresentada a conta “frenovabackup01”, armazenada no contêiner “frenova-wordpress”, no qual foram observados registros de *backups* com datas dos anos de 2020 e 2021. Vale ressaltar que não foi possível atingir o fim da página da pasta contêiner contendo os *backups* do site devido à limitação da ferramenta.

Diante do exposto, a EY identificou a realização de *backup* das informações contidas no site da Fundação Renova. Contudo, destaca-se que houve falha no *backup* realizado em 16 de abril de 2023, sendo que o próximo *backup* bem-sucedido identificado foi em 10 de junho de 2023, após 55 dias. Nesse sentido, por meio das evidências disponibilizadas, não foi identificado *backup* bem-sucedido no período entre 16 de abril e 10 de junho de 2023, bem como não foi evidenciada ação corretiva tempestiva de modo a solucionar a falha ou mesmo monitoramento do sistema quanto ao sucesso ou falha dos *backups* realizados.

A partir da apresentação deste resultado pela EY à Fundação Renova, o responsável pelo PG036 informou que a equipe de TI da Fundação Renova iria realizar o levantamento das ações corretivas realizadas de modo a solucionar a falha, bem como deveria apresentar este histórico à CT-PDCS. Contudo, até a emissão deste relatório, a EY não identificou apresentação dessas ações à CT-PDCS.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.022	Ausência de <i>backup</i> bem-sucedido do site no período entre 16 de abril e 10 de junho de 2023, bem como de ação corretiva tempestiva.	Alta	A7
Comentários da Fundação Renova: Houve uma falha no extrato do relatório deste período.			
Plano de Ação: A equipe de tecnologia da Fundação Renova foi acionada para emissão de um novo relatório que evidencie a disponibilidade do site fundacaorenova.org entre 16 de abril e 10 de junho de 2023.			
Prazo: 05/07/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.2. Verificação de evidências da disponibilização do conteúdo no site da Fundação Renova nos idiomas português e inglês, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC, na Revisão Extraordinária nº 03 do CIF e no documento de Definição do Programa (novembro/2022)

O presente procedimento teve como objetivo verificar evidências da disponibilização do conteúdo no site da Fundação Renova em dois idiomas – português e inglês – conforme disposto na cláusula 175 do TTAC bem como considerando a Revisão Extraordinária nº 03 do CIF, emitida em 30 de agosto de 2018 a qual retirou o idioma espanhol do site, e no documento de Definição do Programa (novembro/2022).

3.2.1. Verificação de evidências da tradução para o inglês das notícias publicadas no site da Fundação Renova a partir de 01 de janeiro de 2023, do cumprimento do prazo de 30 dias para tradução e publicação dos conteúdos em inglês no site da Fundação Renova, conforme disposto no documento de Definição do Programa (novembro/2022), bem como do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG036.013, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do PG036

De acordo com o documento de Definição do Programa (novembro/2022), todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, a partir de 01 de janeiro de 2023, devem ser traduzidas para o inglês, sem exceção. Nessa perspectiva, a EY acessou, em agosto de 2023, a página “Notícias” no site da Fundação Renova, disponível no domínio <https://www.fundacaorenova.org/noticias/>, bem como a versão em inglês, disponível no domínio <https://www.fundacaorenova.org/en/news/>, e verificou se houve tradução de todas as notícias publicadas no sítio eletrônico no período compreendido entre 01 de janeiro e 30 de abril de 2023. Os resultados estão apresentados na Tabela 5.

Tabela 5 - Verificação da tradução das notícias publicadas no site da Fundação Renova no período entre 01 de janeiro e 30 de abril de 2023

Verificação EY	Quantitativo	Percentual
Notícias publicadas e traduzidas para o inglês	22	67%
Notícias em que não foi possível identificar a tradução para o inglês	11	33%
Total	33	100%

Diante do exposto, foram identificadas 11 notícias que não foram publicadas na versão em inglês do site da Fundação Renova, para o período entre 01 de janeiro e 30 de abril de 2023, as quais foram adicionadas ao Ponto de Auditoria PG036.013 junto às não identificadas em ciclos anteriores de acompanhamento.

Ademais, conforme previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022), os conteúdos elencados para tradução em inglês deverão ser publicados em até 30 dias após a data de seleção desses. Assim, para a realização deste procedimento, a Fundação Renova disponibilizou *prints* da plataforma WordPress, contendo data e hora da publicação das notícias em português e inglês no site, para o período entre 01 de janeiro e 30 de abril

de 2023. Nesse sentido, a EY verificou o cumprimento ao prazo de até 30 dias, previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022), para as 22 notícias publicadas e traduzidas para o inglês apresentadas na Tabela 5 acima.

Adicionalmente, no ciclo 02 de acompanhamento do Programa, foram identificadas 19 divergências entre as notícias publicadas na versão em português e em inglês no site, apresentado no Ponto de Auditoria PG036.013. Dessa maneira, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento ao Ponto de Auditoria. As referidas informações podem ser visualizadas na Tabela 6 a seguir.

Tabela 6 - Ponto de Auditoria PG036.013

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.013: 19 publicações identificadas na versão em português da página "Notícias" no site da Fundação Renova apresentam divergência no conteúdo da versão da página no idioma inglês.	É importante frisar mais uma vez, que cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês), conforme estabelecido no TTAC e descrito na definição do programa. Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português. A tradução de notícias para o inglês considera por critério estratégico os conteúdos que tenham aderência e sejam de interesse do público não falante do português. Sendo a cláusula 175 plenamente coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português. Vale mencionar ainda que, sobre a existência de um site em inglês, a Cláusula 175 do TTAC estabelece que este sítio esteja atualizado no idioma inglês, não sendo imposta a obrigatoriedade de que exatamente todas as notícias produzidas em português também sejam produzidas em inglês. A tradução de conteúdos com informações de interesse apenas dos atingidos ou de pautas que no site em português se repetem, para atender a sociedade de diferentes territórios, só deve aumentar os custos de operacionais do programa e complexificar a manutenção do site em inglês.	Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação.	Não se aplica

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.013, a Fundação Renova informou que *"as notícias a serem traduzidas para o inglês eram selecionadas a partir da aderência do tema ao público estrangeiro e desconsiderava casos em que uma mesma notícia em português fora publicada mais de uma vez, com especificidades direcionadas a territórios distintos."* Assim, na nova versão do documento de Definição do Programa (novembro/2022), houve inclusão de critérios de tradução para o inglês do conteúdo do site, em que todas as notícias publicadas no site a partir de 01 de janeiro de 2023 devem ser traduzidas para o inglês.

Ademais, a EY acessou o documento "CT-PDCS_PG36_Pontos de impedimento e aprimoramentos pós auditoria_novembro.pdf", apresentado à CT-PDCS na 12ª Reunião Extraordinária, realizada em 18 de novembro de 2022, bem como a ata dessa reunião, e identificou a apresentação dos critérios para tradução de notícias publicadas no site à CT-PDCS.

Contudo, não foram disponibilizadas, pela Fundação Renova, evidências da correção das divergências identificadas entre as versões em português e em inglês para as 19 notícias. Vale ressaltar que para seis notícias as divergências identificadas consistiam em ausência de imagem ou vídeo informativo na versão em inglês, e para 13, a divergência consistia na data de publicação da notícia na versão em inglês e em português. Destaca-se que a nova versão do documento de Definição do Programa (novembro/2022) estabeleceu critérios e prazos para tradução das notícias, o que foi verificado pela EY neste ciclo de acompanhamento. Desse modo, o Ponto de

Auditoria PG036.013 foi atualizado considerando as inconsistências identificadas a partir do documento de Definição do Programa (novembro/2022) e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.013	Inconsistências relativas à disponibilização de notícias na versão em inglês do site da Fundação Renova, sendo: seis notícias identificadas na versão em português apresentaram divergência no conteúdo em relação à versão em inglês da página; 442 notícias não identificadas na versão em inglês; e, 11 notícias se encontravam pendentes de tradução e publicação a um prazo superior a 30 dias, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: Todas as notícias pendentes foram traduzidas em 2023. Vale citar que, desde outubro de 2023, por imposição de uma Ação Civil Pública que interpretou notícias no site como um conteúdo de cunho meramente reputacional e passível de multa, todas as notícias foram temporariamente ocultadas do site. Uma proposta de Política de Comunicação foi apresentada à Justiça e deve estabelecer parâmetros mais claros para a Comunicação da Reparação, de forma geral.			
Plano de Ação: A Fundação Renova mantém a proposta de Plano de Ação definida no último ciclo, onde foi estabelecido o compromisso de que todas as notícias publicadas a partir de 2023 deverão ser traduzidas para o inglês. Corrigir as divergências entre as versões.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.2.2. Verificação de evidências da tradução para o inglês de páginas do site da Fundação Renova, conforme disposto no documento de Definição do Programa (novembro/2022)

Conforme documento de Definição do Programa (novembro/2022), "*todas as páginas contidas no domínio fundacaorenova.org que apresentem o que é a Fundação Renova, o TTAC, a estrutura de Governança definida no TTAC deverão possuir versões em inglês*". Nesse sentido, para a realização deste procedimento, a EY consultou, em agosto de 2023, as páginas "A Fundação", "Sobre o Termo" e "Quem faz parte", disponíveis no site da Fundação Renova em português, bem como consultou as páginas em inglês "*The Foundation*", "*About the Agreement*" e "*Participating Parties*", com o intuito de verificar se houve tradução para o inglês, bem como se o conteúdo da página em inglês não apresentava divergência em relação às páginas em português.

Nessa perspectiva, nas páginas "*The Foundation*" e "*About the Agreement*" não foram identificadas divergências em relação às respectivas versões em português. Quanto à página "*Participating Parties*", a qual mostra a estrutura de Governança da Fundação Renova, a versão em inglês apresentou divergência no conteúdo da versão em português em relação à composição do Conselho Curador e da Diretoria Executiva. Para as outras informações dessa página, não foram identificadas divergências entre o conteúdo das versões em inglês e português.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.023	Divergência entre o conteúdo da versão em português da página "Quem faz parte" e a versão em inglês " <i>Participating Parties</i> ", acerca da composição do Conselho Curador e da Diretoria Executiva.	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova confirma que houve atraso na tradução das últimas atualizações da página Quem Faz Parte para a página Participating Parties. Vale citar que a defasagem assistida ocorreu durante o ciclo de auditoria, mas a Fundação deve buscar soluções pra que não haja atraso no processo de tradução do conteúdo.			
Plano de Ação: As divergências da página Participating Parties em relação a página Quem Faz Parte foram corrigidas. Todas as páginas institucionais do site em inglês estão sendo revisadas para garantir coerência de informação com o site em português. Também foi reforçado o processo de tradução imediata de atualizações e novas publicações nestas páginas.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.2.3. Verificação de evidências da publicação e tradução de documentos oficiais e técnicos no

site da Fundação Renova, conforme critérios dispostos no documento de Definição do Programa (novembro/2022), e do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.006 e PG036.007, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do PG036

Na realização deste procedimento, a EY acessou a página “Arquivos e Relatórios” na versão em português do site da Fundação Renova, disponível no domínio <https://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>, tendo sido identificados 61 documentos publicados no período entre 01 de janeiro e 30 de abril de 2023. Nesse sentido, a EY selecionou aleatoriamente 25 itens, para os quais foram solicitadas evidências verificadas no presente procedimento.

A partir das evidências compartilhadas pela Fundação Renova, as quais incluíam e-mails de solicitação dos Programas e áreas da Fundação Renova para inclusão do documento no site e questionamento da equipe do PG036 acerca da necessidade de tradução do documento, bem como de consulta à versão em inglês do site em agosto de 2023, foram obtidos os resultados apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 - Verificação da solicitação para inclusão dos documentos na página "Arquivos e Relatórios", bem como do questionamento acerca da necessidade ou não de tradução dos documentos

Verificação EY	Quantitativo	Percentual
Disponibilizada evidência de solicitação para inclusão do documento no site e questionamento acerca da necessidade de tradução	7 ①	28%
Não disponibilizada evidência de solicitação para inclusão do documento no site e questionamento acerca da necessidade de tradução	18	72%
Total	25	100%

① Dos sete documentos em que foi apresentada solicitação para inclusão no site da Fundação Renova, para seis não há indicação de necessidade de tradução. Para um documento houve a indicação de necessidade de tradução, sendo o mesmo identificado na versão em inglês do site traduzido. Para os outros seis documentos, não foi identificado o aviso “*only available in portuguese*”.

Destaca-se que, de acordo com o documento de Definição do Programa (novembro/2022) e as evidências disponibilizadas, “*é responsabilidade dos Programas e Áreas de Apoio da Fundação Renova a definição de quais documentos oficiais e técnicos, anexos ao site, deverão ser traduzidos para o inglês e, por consequência, a realização da tradução, de forma adequada a cada demanda*”. Da mesma forma, está previsto que os documentos em que a tradução não for considerada necessária serão adicionados à versão em inglês do site com o aviso “*only available in portuguese*”.

Diante do exposto, não foram disponibilizadas evidências da solicitação para inclusão do documento no site e questionamento acerca da necessidade de tradução para 18 documentos, assim como não foram identificados 24 documentos na versão em inglês do site, para o período entre 01 de janeiro e 30 de abril de 2023.

Adicionalmente, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento aos Pontos de Auditoria PG036.006 e PG036.007, apresentados pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas nas Tabelas 8 e 9 a seguir.

Tabela 8 - Ponto de Auditoria PG036.006

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.006: 78 documentos identificados pela EY na aba "Arquivos e Relatórios" da página em inglês do site da Fundação Renova não foram traduzidos para o idioma inglês, permanecendo na língua portuguesa os referidos arquivos.	É importante frisar mais uma vez, que cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês), conforme estabelecido no TTAC e descrito na definição do programa. Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português. Ainda como registrado no primeiro ciclo de auditoria, os relatórios divulgados no site não são conteúdos produzidos pelo PG36 ou PG06, com exceção dos relatórios e estudos que possam ser desenvolvidos por estes programas. Estes documentos não são páginas do site, não possuem códigos HTML ou mesmo são editáveis por administradores do site ou analistas da Comunicação. Estes documentos são arquivos em PDF, bloqueados e protegidos, e estão hospedadas no site, em cumprimento às cláusulas 69 e 222 do TTAC, portanto, sem relação direta com o atendimento da cláusula 175. Estes documentos são conteúdos técnico e científicos, produzidos pelos próprios programas, o site atua aqui apenas como um repositório, a fim de garantir a divulgação e o acesso público a eles. A possível necessidade de tradução destes documentos tem de ser definida pelos programas, instituições parceiras e áreas relacionadas à sua produção, considerando um tradutor com conhecimento técnico juramentado, relacionado ao tema de cada documento. É importante registrar ainda que este ponto também está claro na definição do PG36, revisada junto à CT-PDCS e aprovada pelo CIF (item Premissas, página 6).	Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação.	Não se aplica

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.006, a EY não identificou a tradução dos 78 documentos para o idioma inglês. Contudo, como apresentado no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e nas evidências disponibilizadas, quando a tradução do documento não for considerada necessária pelos Programas e áreas da Fundação Renova, os documentos devem ser inseridos no idioma português na versão em inglês do site com o aviso "*only available in portuguese*". Nesse sentido, a EY não identificou o aviso "*only available in portuguese*" para os 78 documentos, assim, o Ponto de Auditoria PG036.006 foi atualizado com o resultado do presente ciclo e reapresentado para acompanhamento.

Tabela 9 - Ponto de Auditoria PG036.007

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.007: 502 documentos e notícias identificados pela EY nas abas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” em português do site da Fundação Renova não foram identificados na versão em inglês das referidas abas.	É importante frisar mais uma vez, que cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês), conforme estabelecido no TTAC e descrito na definição do programa. Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português. Ainda como registrado no primeiro ciclo de auditoria, os relatórios divulgados no site não são conteúdos produzidos pelo PG36 ou PG06, com exceção dos relatórios e estudos que possam ser desenvolvidos por estes programas. Estes documentos não são páginas do site, não possuem códigos HTML ou mesmo são editáveis por administradores do site ou analistas da Comunicação. Estes documentos são arquivos em PDF, bloqueados e protegidos, e estão hospedadas no site, em cumprimento às cláusulas 69 e 222 do TTAC, portanto, sem relação direta com o atendimento da cláusula 175. Estes documentos são conteúdos técnico e científicos, produzidos pelos próprios programas, o site atua aqui apenas como um repositório, a fim de garantir a divulgação e o acesso público a eles. A possível necessidade de tradução destes documentos tem de ser definida pelos programas, instituições parceiras e áreas relacionadas à sua produção, considerando um tradutor com conhecimento técnico juramentado, relacionado ao tema de cada documento. É importante registrar ainda que este ponto também está claro na definição do PG36, revisada junto à CT-PDCS e aprovada pelo CIF (item Premissas, página 6).	Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação.	Não se aplica

Para o Ponto de Auditoria PG036.007, não foram disponibilizadas, pela Fundação Renova, evidências da publicação dos 502 documentos e notícias na versão em inglês das referidas abas, mapeados em ciclos anteriores de acompanhamento do Programa. Ressalta-se que as 431 notícias não identificadas na versão em inglês do site em ciclos anteriores foram incorporadas ao Ponto de Auditoria PG036.013, apresentado no item 3.2.1 deste relatório.

Além disso, os 71 documentos não identificados na versão em inglês da página “Arquivos e Relatórios” em ciclos anteriores de acompanhamento, bem como os 24 documentos não identificados na versão em inglês da referida página neste ciclo foram contemplados no Ponto de Auditoria PG036.006. Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG036.007 foi encerrado, sendo o acompanhamento de seus itens realizado no Ponto de Auditoria PG036.013 relacionado às notícias, e no Ponto de Auditoria PG036.006 relacionado aos arquivos e relatórios.

Destaca-se que os resultados obtidos pela EY, são provenientes de procedimentos amostrais e, portanto, a Fundação Renova não deve se limitar às inconsistências apontadas. Nesse sentido, a EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir o atendimento aos critérios para tradução e publicação de documentos no site, conforme disposto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.006	Inconsistências relativas à disponibilização de arquivos e relatórios na versão em inglês do site da Fundação Renova, sendo: não inclusão do aviso " <i>only available in portuguese</i> " para 78 documentos contidos na versão em inglês do site; 95 documentos não identificados na versão em inglês da página "Arquivo e Relatórios", em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: Desde 2022 a Fundação Renova iniciou o processo de entendimento com os programas e áreas sobre a adequação de tradução dos novos documentos publicados.			
Plano de Ação: Mapear a necessidade de tradução de arquivos retroativos para devida tradução ou registro de inadequação de tradução pelos próprios programas. Além disso, incrementar o processo de definição sobre novas publicações e consequentemente traduções com um formulário integrado ao Office 365, que deve gerar registro organizado sobre as demandas de atualização, publicação e, bem como, tradução de cada novo arquivo a ser publicado.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.024	Ausência de evidências que corroborassem a solicitação para inclusão de 18 documentos no site, bem como questionamento acerca da necessidade de tradução desses.	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: As evidências de publicação dos documentos foram apresentadas em amostragem à auditoria. Podemos listar um detalhamento de divergências específicas à EY, se necessário.			
Plano de Ação: Para aprimorar o registro de solicitações de publicações, atualizações ou exclusões de documentos, está em desenvolvimento um formulário integrado ao Office 365, que deve gerar registro organizado sobre as demandas de cada novo arquivo a ser publicado, atualizado ou excluído.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.2.4. Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG036.001, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do PG036

Foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento ao Ponto de Auditoria PG036.001, apresentado pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas na Tabela10 a seguir.

Tabela 10 - Ponto de Auditoria PG036.001

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.001: Não foi encaminhada pela Fundação Renova evidências da realização dos ajustes no site, solicitados pelo CIF na 4ª Reunião Ordinária, que aconteceu em 11 de julho de 2016, bem como de reenvio do programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico para apreciação e aprovação dos Órgãos Ambientais, conforme estabelecido na cláusula 175 do TTAC.	O site da Fundação Renova foi criado em 2016, ainda sob a gestão da Samarco, conforme evidenciado em ata, no ciclo 01 desta auditoria. É fato que as indicações feitas pelo CIF foram tratadas pela Samarco à época. Porém, já foram amadurecidas e evoluíram, atendendo com o passar dos meses e anos, às necessidades e contexto de atuação da reparação e da Fundação Renova. É importante o entendimento de que o site da Fundação Renova não possui mais a estrutura apresentada ao CIF em 2016. Se passaram quase 6 anos desde a sua criação, e, seguindo as necessidades de acesso à informação, prestação de contas e principalmente de serviço aos atingidos, seus objetivos e demandas não são mais os mesmos de 2016. Cabe ainda citar que a participação ativa do CIF e Câmaras Técnicas na indicação de melhorias e demandas para o site também foram decisivas para as mudanças realizadas ao longo dos seis anos de existência desse site. E o reflexo disso foi a construção coletiva e posterior validação da definição deste Programa, que é essencialmente baseada no site da Fundação Renova. Além disso, a complexidade do processo de reparação e compensação gera uma concorrência gigantesca de informação na home do site da Fundação Renova. Pautas importantíssimas para as comunidades atingidas concorrem semanalmente em um espaço gráfico limitado. Principalmente se considerarmos o acesso por celulares, que é predominante no site. Felizmente, as principais origens de acesso ao site ocorrem por origem dos resultados de busca do Google e investimento em mídia. Atualmente, temos diversas páginas que mencionam o desastre, com boa performance nos resultados de busca e que, inclusive, recebem aporte de mídia para garantir sua entrega aos públicos interessados. A exemplo da página fundacaorenova.org/a-fundacao e de páginas criadas em campanhas, como caminhodareparacao.org e expedicaoriodoce.fundacaorenova.org. A Fundação Renova entende que a solicitação do CIF foi cumprida e posteriormente superada em 2016. O pedido registrado em ATA é cumprido no site, por meio da página fundacaorenova.org/a-fundacao listada na home do site.	Não se aplica.	Não se aplica

De acordo com o documento "CT-PDCS_PG36_Pontos de impedimento e aprimoramentos pós auditoria_novembro.pdf", apresentado na 12ª Reunião Extraordinária da CT-PDCS, realizada em 18 de novembro de 2022, a Fundação Renova informou que *"a solicitação do CIF em 2016 foi cumprida, conforme registro em ATA e naturalmente amadurecida ao longo destes seis anos, em acompanhamento aos pedidos do CIF e Câmaras Técnicas"*. Adicionalmente, foi explicado que *"foi incluída na revisão 6 da definição aprovada a informação de que a apresentação foi realizada em julho de 2016 (item 4.1.2 - Ações realizada e em andamento)"*.

Nesse sentido, no item 4.1.2 do documento de Definição do Programa (novembro/2022), foi identificada a descrição da criação do site da Fundação Renova como uma ação realizada, apresentando *link* que direciona para a ata da 4ª Reunião Ordinária do CIF realizada em 11 de julho de 2016, em que a Samarco apresentou a estruturação do referido site, contudo ajustes foram solicitados pelo CIF. No referido item do documento de Definição do Programa (novembro/2022), a Fundação Renova informou que a página "A Fundação" apresentava informações sobre a instituição, seu escopo de atuação e o contexto do rompimento da barragem de Fundão, que motivou sua criação, como pontuado na 4ª Reunião Ordinária do CIF em que seria necessário mencionar o desastre no referido site.

Ademais, na ata da 12ª Reunião Extraordinária da CT-PDCS, realizada em 18 de novembro de 2022, identificou-se que *"a CT reconhece que houve a estruturação da plataforma digital em 06/2016, naquele momento apresentada pela SAMARCO, conforme registrado na ata da 4ª Reunião Ordinária do CIF, mas que, conforme estabelecido na Cláusula 175 do TTAC, deve haver a formalização da aprovação pelos órgãos ambientais, o que será sugerido em Nota Técnica"*. Adicionalmente, na Nota Técnica nº 32 da CT-PDCS, emitida em 27 de fevereiro de 2023, a qual aprovou a versão de novembro de 2022 do documento de Definição do PG036, a Câmara Técnica pontuou que *"merece destaque a avaliação quanto à formalização, relativamente à disposição contida na Cláusula 175 do TTAC, especificamente quanto ao cumprimento de '... apresentar, até julho de 2016, para apreciação e aprovação dos ÓRGÃOS AMBIENTAIS, um programa de comunicação regional, nacional e internacional"*.

Considerando as atualizações contidas na nova versão do documento de Definição aprovado pela CT e pelo CIF, bem como o entendimento da CT-PDCS acima quanto à permanência da necessidade de formalização da aprovação, pelos Órgãos Ambientais, do sítio eletrônico da Fundação Renova, o Ponto de Auditoria PG036.001 foi reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.001	Não foi identificada formalização da apreciação e aprovação pelos Órgãos Ambientais do programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio do estabelecimento de sítio eletrônico, conforme estabelecido na cláusula 175 do TTAC e na Nota Técnica nº 32 da CT-PDCS, emitida em 27 de fevereiro de 2023.	Alta	A1
Comentários da Fundação Renova: Conforme descrito nos ciclos anteriores, o site foi apresentado ao CIF, ainda em 2016, pela Samarco (conforme documentação comprobatória encaminhada - registro em ata da 4ª Reunião Ordinária). Também foi evidenciado para a auditoria que as críticas apresentadas pelo CIF à época foram totalmente atendidas e ainda constam na versão atual do site. Sendo assim, entende-se por cumprida a determinação da Cláusula 175 do TTAC de apresentar o programa de comunicação regional, nacional e internacional até julho de 2016. Isto posto, a Fundação Renova discorda da ressalva da Nota Técnica, sobretudo em virtude do prazo estipulado pelo próprio TTAC. Além disto, também foi feito o registro de que a definição do programa, aprovada pelo CIF em março de 2023, pela deliberação CIF 659, indica como primeiro item das ações realizadas (4.1.2) a Criação do site, como plataforma de divulgação das ações realizadas pela Fundação Renova, nos idiomas português e inglês, em cumprimento ao processo estabelecido na cláusula 175 do TTAC e devidamente apresentado ao CIF em 11 de julho de 2016, conforme registro em ata da 4ª Reunião Ordinária. Bem como a Construção da página A Fundação, acessível a partir da home do site, apresentando a instituição, seu escopo de atuação e o contexto do rompimento da barragem de Fundão, que motiva sua criação: https://www.fundacaorenova.org/a-fundacao/. Plano de Ação: Apresentar ao novo coordenador da Câmara Técnica as evidências de cumprimento do prazo da Cláusula 175 da atividade de apresentação do programa.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.3. Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações nos conteúdos publicados no site da Fundação Renova

Com o objetivo de verificar a manutenção, pela Fundação Renova, do histórico de atualizações nos conteúdos publicados no site, a EY consultou a página eletrônica, nos domínios <https://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/> e <https://www.fundacaorenova.org/noticias/>, em 02 de agosto de 2023. Desse modo, o quantitativo de documentos na página "Arquivos e Relatórios", bem como o de notícias publicadas na página eletrônica da Fundação Renova foram comparados com o quantitativo dos referidos conteúdos identificados no primeiro e no segundo ciclos de acompanhamento. Os resultados obtidos podem ser visualizados nas Tabelas 11 e 12.

Tabela 11 - Quantitativo de publicações na página "Arquivos e Relatórios" em relação aos ciclos anteriores de acompanhamento

Página Arquivos/Relatórios	Quantidade identificada no ciclo 01	Quantidade identificada no ciclo 02	Quantidade identificada no ciclo 03
Ano de 2016	39	39	39
Ano de 2017	35	34	33 ①
Ano de 2018	48	49	49

Página Arquivos/Relatórios	Quantidade identificada no ciclo 01	Quantidade identificada no ciclo 02	Quantidade identificada no ciclo 03
Ano de 2019 ②	108	116	116
Total	230	238	237

① Os documentos não identificados no ciclo 03 foram: “Código de Conduta” e “Política Anticorrupção” publicados em 25 de maio de 2017. Nesse sentido, a equipe do Programa disponibilizou e-mails como evidência da solicitação para a substituição desses documentos, no site da Fundação Renova, pelas versões atualizadas.

② Para o ano de 2019, foram considerados os arquivos e os relatórios publicados até a data de 27 de agosto de 2019 (data de referência utilizada no primeiro ciclo de acompanhamento).

Tabela 12 - Quantitativo de publicações na página “Notícias” em relação aos ciclos anteriores de acompanhamento

Página Notícias	Quantidade identificada no ciclo 01	Quantidade identificada no ciclo 02	Quantidade identificada no ciclo 03
Ano de 2016	49	49	49
Ano de 2017	236	236	236
Ano de 2018	165	165	165
Ano de 2019 ①	95	95	95
Total	545	545	545

① Para o ano de 2019, foram consideradas as notícias publicadas até a data de 27 de agosto de 2019 (data de referência utilizada no primeiro ciclo de acompanhamento).

Diante do exposto, não foi identificada exclusão de notícias publicadas no período entre 16 de agosto de 2016 e 27 de agosto de 2019, em relação às notícias identificadas no primeiro e segundo ciclos de acompanhamento do Programa. Entretanto, foi identificada divergência no quantitativo de documentos publicados na página “Arquivos e Relatórios”, no período entre 05 de novembro de 2016 e 27 de agosto de 2019, em relação ao identificado no segundo ciclo de acompanhamento, para qual foi disponibilizada evidência que justifique a exclusão do arquivo.

Adicionalmente, a EY realizou a verificação de publicações de arquivos e relatórios verificados no primeiro e no segundo ciclos de acompanhamento, a fim de identificar a correspondência dos mesmos no atual ciclo de acompanhamento. Nesse sentido, dos oito documentos verificados, sete foram identificados na consulta realizada no site da Fundação Renova em 02 de agosto de 2023. Vale ressaltar que o documento faltante também não havia sido identificado no site da Fundação Renova durante o segundo ciclo de acompanhamento, conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa emitido em 16 de março de 2023. Nessa perspectiva, a Fundação Renova informou que o documento mencionado “*se refere à um histórico anterior ao estabelecimento do processo*”, e disponibilizou evidência de e-mails solicitando a inclusão do referido arquivo no site. Contudo, não foi disponibilizada evidência da solicitação para retirada do arquivo do site, uma vez que, no ciclo atual de acompanhamento, esse não foi identificado no sítio eletrônico.

Adicionalmente, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento aos Pontos de Auditoria PG036.014 e PG036.015, apresentados pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas nas Tabelas 13 e 14 a seguir.

Tabela 13 - Ponto de Auditoria PG036.014

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.014: Foram identificadas quatro publicações excluídas da página de “Notícias” do site da Fundação Renova, para os quais não foram disponibilizados à EY evidências que demonstrassem quais publicações foram excluídas, bem como justificassem o motivo da exclusão.	Todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova são reportadas mensalmente ao CIF. Inclusive com atualizações de todo o histórico de existência do site. Além do detalhamento quantitativo a Fundação Renova apresenta mensalmente uma planilha atualizada, com o status de publicação de todas as notícias já publicadas ou que não estão mais públicas no site (em status de “rascunhos”). Dito isso, é importante esclarecer que o Wordpress tem por função primária a gestão de conteúdo do site. Neste processo é natural que os administradores precisem excluir rascunhos não utilizados ou mesmo rascunhos criados em duplicidade. Isso faz parte da operação e do trabalho desta equipe e não é possível limitar a exclusão destes rascunhos. Considerando que foi apresentada uma evidência com o registro de status de todas as publicações de notícias do site e que esta mesma evidência é reportada mensalmente ao CIF (planilha BD_PG36), a Fundação Renova entende que a metodologia aplicada neste procedimento não pode confirmar a exclusão de uma publicação do site.	Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação.	Não se aplica

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.014, as quatro publicações se encontravam na pasta “Lixo” do WordPress, ferramenta utilizada para gestão de conteúdo do site da Fundação Renova. Desse modo, a Fundação Renova informou que já produz um relatório mensal para acompanhamento de todas as notícias publicadas no site e que o registro de *status* de todas as publicações de notícias do site é reportado mensalmente ao CIF, correspondente à planilha “BD_PG36”.

Nesse sentido, a Fundação Renova disponibilizou o documento “BD_PG36_MAIO_23.xlsx”, com as publicações de notícias até o mês de maio de 2023. Ao analisar os registros, a EY filtrou os itens com *status* de rascunho e identificou cinco notícias, porém, não foram disponibilizadas evidências adicionais acerca das quatro publicações marcadas como excluídas no WordPress. Vale destacar que, conforme apresentado na Tabela 12, durante este ciclo não foram identificadas notícias excluídas em relação aos ciclos de acompanhamento anteriores.

Assim, a partir do entendimento realizado junto à equipe do PG036, de que a plataforma WordPress é utilizada para gestão do conteúdo no site, o que pode abranger a criação de rascunhos de notícias que são excluídos após a versão final da notícia ser publicada, e que as notícias publicadas são reportadas ao CIF mensalmente, o Ponto de Auditoria PG036.014 foi encerrado.

Tabela 14 - Ponto de Auditoria PG036.015

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.015: Inclusão de oito arquivos/relatórios na página de “Arquivos e Relatórios” do site da Fundação Renova, em comparação ao identificado no ciclo 01 de auditoria, para os quais não foram disponibilizadas pela Fundação Renova evidências que corroborassem a justificativa de inclusão de arquivos/relatórios com datas retroativas no site.	A Fundação Renova reafirma que a gestão técnica e a validação legal sobre os documentos hospedados pelo PG36 no site é dos programas e áreas administrativas relacionadas aos próprios documentos. O PG36 segue, portanto, orientações que recebe destes programas e áreas para disponibilizar, substituir e excluir documentos do site. A exemplo de casos que não tenham sido devidamente protocolados, validados ou apreciados pelo CIF, Câmaras Técnicas e poder judiciários relacionados aos próprios documentos.	Estabelecer, em conjunto com os programas e áreas administrativas, um controle destinado a centralizar o recebimento dos documentos a serem publicados por suas diversas áreas e programas e que protocole todas as necessidades de substituição e atualização de arquivos.	09/12/2022

Quanto ao Ponto de Auditoria PG036.015, a Fundação Renova informou que foi apresentado à CT-PDCS na 59ª Reunião Ordinária, realizada em 01 de junho de 2022, que *"a autoridade sobre a publicação ou atualização de documentos no site é sempre das áreas e programas responsáveis por estes documentos"* e *"reafirmamos um controle de registro sobre possíveis pedidos de atualização ou exclusão e incluimos os critérios e um fluxo sobre este processo, na revisão 6 da definição do Programa"*.

Considerando que houve inclusão, na nova versão do documento de Definição, do fluxo de atualização dos documentos no site da Fundação Renova, bem como não foram identificados itens adicionados ou excluídos sem justificativa do ciclo 02 para o ciclo 03 de acompanhamento do Programa, o Ponto de Auditoria PG036.015 foi encerrado.

3.4. Verificação dos perfis de acesso com permissão para alteração do site da Fundação Renova

O presente procedimento teve como objetivo verificar os perfis de acesso com permissão para alteração de conteúdos no site da Fundação Renova (permissão de administrador e editor), considerando os aspectos identificação dos profissionais, existência de usuários com dois perfis de acesso e existência de perfis atribuídos a usuários genéricos, bem como verificar os registros de *log* de alterações realizadas pelos usuários.

Para a realização deste procedimento, a Fundação Renova disponibilizou *print* de tela extraído da plataforma WordPress em 12 de setembro de 2023, com acompanhamento da EY, contendo a relação de profissionais com perfis de acesso para alteração no conteúdo do site da Fundação Renova. Adicionalmente, foram disponibilizadas planilhas com o *checklist* efetivo das empresas contratadas e contratos de prestação de serviço entre funcionários e empresas contratadas.

Por meio das evidências disponibilizadas, foram identificados 16 usuários com perfil de acesso de administrador e um usuário com perfil de acesso de editor, todos estes pertencentes ao quadro de funcionários ativos contratados pela Fundação Renova ou fornecedor.

Adicionalmente, a EY verificou que os 17 usuários apresentavam apenas um tipo de perfil, administrador ou editor, ou seja, não foram identificados usuários com ambas as modalidades de perfis de acesso, bem como não foram identificados usuários genéricos com acesso para alteração do site da Fundação Renova.

A EY também verificou os registros de *log* de alterações realizados pelos usuários, por meio das bases de dados extraídas do *plugin* WP Activity Log, instalado na plataforma WordPress, por meio da qual são registradas as atividades dos perfis de acesso e das ações que envolvem alteração no site da Fundação Renova, para o período de 01 a 31 de julho de 2023, uma vez que o referido *plugin* apresenta uma limitação na extração dos registros completos desde a sua instalação.

A partir de consulta aos dados extraídos, e por julgamento profissional, a EY selecionou os itens "Arquivos enviados", "Arquivos Excluídos", "Posts Excluídos" e "Posts Publicados", os quais foram verificados no presente procedimento. Desse modo, a EY selecionou, aleatoriamente, 25 itens de "Posts Excluídos", 19 itens para "Posts Publicados"; e para "Arquivos enviados" e "Arquivos Excluídos" foram selecionados 100% dos itens.

Nessa perspectiva, a Fundação Renova disponibilizou evidências de solicitações que corroborassem as ações registradas nos *logs* apresentados no *plugin* WP Activity Log. Os resultados obtidos podem ser visualizados na Tabela 15.

Tabela 15 - Verificação dos registros de log apresentados no *plugin* WP Activity Log

Verificação EY	Arquivos		Posts		Total	
	Envio	Exclusão	Publicação	Exclusão	Quantidade	Percentual
As evidências disponibilizadas corroboraram as alterações realizadas pelos usuários no site da Fundação Renova registradas pelo <i>plugin</i> WP Activity Log	19	0	0	0	19	24%
As evidências disponibilizadas não corroboraram as alterações realizadas pelos usuários no site da Fundação Renova registradas pelo <i>plugin</i> WP Activity Log	13	2	25	19	59	76%
Total	32	2	25	19	78	100%

Diante do exposto, mesmo com a implantação do *plugin* WP Activity Log pela Fundação Renova para registro das alterações de usuários no site, não foi identificado o controle estruturado acerca das alterações realizadas, uma vez que das 78 alterações analisadas, não foram disponibilizadas evidências de solicitação para 59 modificações relacionadas a envio, exclusão ou publicação de arquivos e *posts* no site, de modo a garantir a rastreabilidade das solicitações para alterações no domínio eletrônico. Ademais, foi identificado registro relativo a um arquivo incluído pela empresa contratada em 21 de julho de 2023 no site, que se encontrava disponível para acesso externo via *link*, contudo o documento não é associado a nenhum conteúdo relativo a Fundação Renova.

Nesse sentido, recomenda-se que a Fundação Renova implemente um processo de controle de solicitações para modificação no site da Fundação Renova, abrangendo todos os tipos de eventos presentes no *plugin* WP Activity Log.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.025	Foram identificadas 59 modificações para as quais não foram disponibilizadas evidências da solicitação para a alteração realizada, comprometendo a rastreabilidade do processo. Adicionalmente, destaca-se a identificação de registro relativo a um arquivo incluído no site e disponível para acesso externo via <i>link</i> , que não está associado a nenhum conteúdo relativo a Fundação Renova.	Alta	A7
Comentários da Fundação Renova: As solicitações de modificações de documentos foram apresentadas sob amostragem à auditoria. Ainda assim a Fundação Renova reconhece falha pela publicação de um documento indevido pelo fornecedor. Mesmo que este não esteja listado nos menus e biblioteca de páginas do site.			
Plano de Ação: O processo de definição sobre novas publicações deve ser incrementado por um formulário integrado ao Office 365, que deve gerar registro organizado sobre as demandas de atualização, publicação e, bem como, tradução de cada novo arquivo a ser publicado.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.5. Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme disposto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10 da CT-PDCS, emitidas em 2018

O presente procedimento teve como objetivo verificar a disponibilização, pelo PG036, de espaços para inclusão de comentários, sem moderação prévia, ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas NTs nºs 06 e 10/2018 emitidas pela CT-PDCS em 04 de outubro e 09 de novembro de 2018, respectivamente.

Para realização do procedimento neste ciclo 03 de acompanhamento do PG036, foram identificadas 182 notícias publicadas no site da Fundação Renova entre 24 de dezembro de 2021, data de corte do procedimento no ciclo 02, e 30 de abril de 2023. Deste total, a EY selecionou, aleatoriamente, 25 notícias para as quais em consulta ao site da Fundação Renova, foi possível identificar espaço destinado à inclusão de comentários, conforme disposto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10 da CT-PDCS, emitidas em 2018.

Com relação à verificação da realização de moderação prévia aos comentários inseridos nas notícias publicadas no site da Fundação Renova, ressalta-se que a equipe do Programa informou, durante a etapa de Entendimento, que o primeiro comentário de um novo usuário no site da Fundação Renova passa por um processo de aprovação previamente à publicação do mesmo no site, e caso aprovado, a partir do segundo comentário realizado pelo mesmo usuário, não é realizada a moderação prévia. Nesse sentido, foi identificado que o referido processo de aprovação foi apresentado à CT-PDCS na 12ª Reunião Extraordinária, realizada em 18 de novembro de 2022. De acordo com a Fundação Renova, o processo de moderação do primeiro comentário, é um pré-requisito da ferramenta WordPress, realizado como critério de autenticação e triagem de segurança em relação a conteúdos abusivos ou criminosos: *spams*, notícias falsas, comentários repetidos e publicado em massa, palavras de baixo calão ou que estimulem a violência, *phishing* ou qualquer espécie de ataque ou código que possa representar uma ameaça ao site ou aos usuários do site.

Logo, a EY realizou verificação em 18 de julho de 2023, inserindo um primeiro comentário em uma notícia publicada no site da Fundação Renova, e obteve o retorno de que "*Seu comentário ainda precisa ser aprovado*".

Aproximadamente uma hora após a solicitação de inclusão do comentário, foi enviado e-mail pela Fundação Renova informando que o comentário havia sido aprovado e publicado no site. Ademais, foi enviado, por e-mail, informação de que o comentário havia sido respondido. Assim, a EY acessou a notícia e identificou que o comentário havia sido publicado no site, bem como resposta da Fundação Renova ao comentário.

Em seguida, a EY realizou outro comentário, a fim de verificar se o segundo comentário feito por um e-mail já aprovado seria inserido imediatamente no site. Nessa perspectiva, a EY identificou a publicação imediata do segundo comentário por um endereço de e-mail já aprovado.

Adicionalmente, com o intuito de verificar o endereçamento ao Ponto de Auditoria PG036.002, apresentado pela EY no relatório do ciclo 02 de acompanhamento do Programa, foram solicitadas à Fundação Renova as respectivas evidências nesse ciclo 03. Na Tabela 16 a seguir estão apresentadas as informações sobre o PG036.002.

Tabela 16 - Ponto de Auditoria PG036.002

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.002: Foi identificada a realização de moderação prévia à publicação do primeiro comentário realizado por um usuário no site da Fundação Renova, em desacordo com a solicitação realizada pela CT-PDCS por meio das Notas Técnicas n ^{os} 06 e 10/2018.	Reforçamos que a Fundação Renova não aplica nenhum tipo de censura de opinião e dos comentários recebidos pelo site ou redes sociais. A moderação em questão é realizada como uma triagem de segurança em relação a conteúdos abusivos ou criminosos, em respeito inclusive a legislação brasileira (a exemplo da lei 11.829/08, do Estatuto da Criança e do Adolescente). Todo o funcionamento do plugin de Wordpress relacionado a esta gestão (plugin Anti-Spam Akismet) foi apresentada à EY durante o processo de auditoria, evidenciando o controle de SPAMs e mensagens maliciosas. Dessa forma, a Fundação Renova entende que foram sim disponibilizados esclarecimentos e evidências das tratativas relacionadas à moderação realizada pelo plugin. Todavia, houve o entendimento de que o e-mail enviado a à CT-PDCS em 19 de agosto de 2019, contendo esclarecimentos sobre a moderação de comentários no site da Fundação Renova realizada pelo PG036, seria registro suficiente para protocolar o processo. Não sendo o registro suficiente, a Fundação Renova reafirma o compromisso de apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos atualizados de segurança para permissão do cadastro para o recebimento de comentários.	Apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos atualizados de segurança para permissão do cadastro para o recebimento de comentários.	31/05/2022

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.002, a EY verificou que a moderação prévia à publicação do primeiro comentário realizado por um usuário no site da Fundação Renova permanece ocorrendo. Contudo, conforme exposto acima, a EY identificou a apresentação dessa moderação à CT-PDCS, na 12ª Reunião Extraordinária, realizada em 18 de novembro de 2022, cuja pauta foi discussão dos ajustes do documento de Definição do PG036. Nessa reunião, a Fundação Renova informou que o processo de moderação é realizado como critério de autenticação e triagem de segurança em relação a conteúdos abusivos ou criminosos, e é um pré-requisito da ferramenta WordPress, bem como apresentou o funcionamento do *plugin* Akismet Anti-Spam à CT-PDCS, não havendo manifestação contrária da mesma quanto ao processo de moderação utilizado. Diante o exposto, considerando todo o contexto a supracitado o Ponto de Auditoria PG036.002 foi encerrado pela EY.

3.6. Verificação da existência de controle sobre os comentários de usuários realizados no site da Fundação Renova

Considerando a atuação da Fundação Renova em seus ambientes digitais, e consequentemente o recebimento de interações no âmbito dos mesmos, foram solicitadas evidências da existência de controle sobre os comentários de usuários realizados no site da Fundação Renova bem como do endereçamento dos Pontos de Auditoria

PG036.003 e PG036.009, identificados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.6.1. Verificação de evidências da utilização do *plugin* Akismet Anti-Spam, a fim de bloquear conteúdos maliciosos, publicados em massa, ameaças e ataques cibernéticos ao site da Fundação Renova

Conforme informado pela equipe do PG036, a Fundação Renova utiliza o Akismet Anti-Spam que consiste em um *plugin* instalado na plataforma WordPress, o qual filtra, a partir de banco de dados internacional, os comentários realizados no site da Fundação contendo *links* maliciosos e os bloqueia automaticamente. Nesse sentido, os comentários considerados maliciosos são excluídos automaticamente pelo *plugin* e permanecem na caixa de *spam* por 15 dias.

Assim, para a realização deste procedimento, a EY acompanhou no dia 04 de maio de 2023 a extração das métricas do *plugin* Akismet Anti-Spam, para o período compreendido entre novembro de 2021 (data de corte do ciclo 02 de acompanhamento) e abril de 2023.

A EY identificou que o *plugin* Akismet Anti-Spam estava configurado para que os *spams* detectados fossem enviados para a pasta “Spam”, de modo que pudessem ser revisados pela equipe do Programa antes da exclusão automática. Na evidência disponibilizada, foi possível identificar estatísticas de *spams* detectados pelo *plugin*, *spams* não detectados e falso positivos identificados, estratificados por meses, como apresentado na Tabela 17. Ademais, por meio das estatísticas extraídas do *plugin*, foi identificado que entre novembro de 2022 e 04 de maio de 2023, foram bloqueados 618 *spams* e que a precisão do *plugin* correspondeu a 98,39%, apresentando 29 comentários identificados como falso positivos para o período analisado.

Tabela 17 – Estatísticas do *plugin* Akismet Anti-Spam entre novembro de 2021 e abril de 2023

Data	Spams detectados	Spams não detectados	Falso positivos	Total
Novembro/2021	3	0	0	3
Dezembro/2021	0	0	0	0
Janeiro/2022	0	2	0	2
Fevereiro/2022	0	0	0	0
Março/2022	25	0	0	25
Abril/2022	90	2	14	106
Mai/2022	67	0	5	72
Junho/2022	120	1	2	123
Julho/2022	389	2	2	393
Agosto/2022	98	1	0	99
Setembro/2022	101	38	2	141
Outubro/2022	62	6	0	68
Novembro/2022	54	0	3	57
Dezembro/2022	45	0	0	45
Janeiro/2023	65	0	0	65
Fevereiro/2023	82	0	0	82
Março/2023	190	0	1	191
Abril/2023	168	2	0	170
Total	1559	54	29	1642

Diante disso, a EY identificou evidências da utilização do *plugin* Akismet Anti-Spam, a fim de bloquear conteúdos maliciosos, publicados em massa, ameaças e ataques cibernéticos ao site da Fundação Renova.

3.6.2. Verificação de evidências da existência de controle, pela Fundação Renova, sobre os comentários excluídos ou ocultados do site da Fundação Renova, bem como do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.003 e

PG036.009, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do PG036

Para a verificação da existência de controle, pela Fundação Renova, sobre os comentários excluídos ou ocultos do site da Fundação Renova, foram realizadas reuniões em 05 de abril e 04 de maio de 2023, em que a Fundação Renova apresentou a utilização do *plugin* WP Activity Log, instalado no WordPress, responsável por registrar as atividades dos perfis de acesso e todas as ações que envolvem qualquer alteração no site, inclusive as realizadas pelo *plugin* Akismet Anti-Spam. Nesse sentido, o *plugin* WP Activity Log registra a data e hora, usuário e qual tipo de modificação foi realizada no WordPress.

Conforme apresentado no item 3.4 deste relatório, a EY acompanhou a extração de registros para confronto com as solicitações das referidas modificações. Contudo, não foi possível identificar por quanto tempo os registros permanecem armazenados na ferramenta e disponíveis para consulta.

Ademais, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento aos Pontos de Auditoria PG036.003 e PG036.009, relacionados ao processo de controle sobre os comentários de usuários no site e nas redes sociais da Fundação Renova, apresentados pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas nas Tabelas 18 e 19 a seguir.

Tabela 18 - Ponto de Auditoria PG036.003

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.003: Ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos no site.	A Fundação Renova reforça que a possibilidade de exclusão de comentários da pasta "Lixo" é uma função nativa do Wordpress. Como medida de segurança estabelecemos um procedimento junto ao fornecedor responsável, com definições claras de qual tipo de comentário pode ser excluído e sob quais circunstâncias, conforme evidenciado nesta auditoria. Sendo necessário, para realizar a exclusão, um registro do caso junto ao time da Fundação Renova. Vale lembrar que este procedimento considera a exclusão apenas de comentários ofensivos, caluniosos ou que possam expor informações privadas de qualquer pessoa. Cabe citar a exceção de comentários com SPAM ou qualquer tipo de link malicioso e que possa comprometer a segurança do site, pois nestes casos a exclusão pode ser feita de forma automática pelo próprio site, como medida de segurança técnica. A Fundação Renova afirma que já realiza todo o controle tecnológico possível, para evitar o risco de que um comentário já excluído do site seja deletado da lixeira do painel de administração do site. Portanto, estamos diante de uma limitação técnica imposta pela própria ferramenta (Wordpress) que é referência em sua aplicação e atende a demanda de manutenção do site. Considerando a evolução constante da tecnologia utilizada a Fundação Renova se compromete permanecer a busca por soluções técnicas que possam auditar os próprios administradores do site e registrar suas ações administrativas, para assim mapear possíveis desvios do procedimento estabelecido junto ao fornecedor. Diante da inexistência de uma solução técnica para a questão a indicação da Fundação Renova é de um possível novo artifício seja desenvolvido pela equipe de tecnologia da Fundação Renova.	Desenvolver tecnologia que possa controlar o histórico de comentários excluídos no site	30/09/2022

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.003, como apresentado anteriormente, a Fundação Renova apresentou a utilização do *plugin* WP Activity Log, que realiza o registro das alterações no site, inclusive realizadas pelo *plugin* Akismet Anti-Spam, visando a implantação de controle do histórico de comentários excluídos no site.

Entretanto, não foi possível identificar por quanto tempo os registros permanecem armazenados na ferramenta e disponíveis para consulta, bem como o estabelecimento de um processo de revisão pela Fundação Renova das atividades registradas no *plugin*. Assim, o Ponto de Auditoria PG036.003 foi ajustado e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

Tabela 19 - Ponto de Auditoria PG036.009

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.009: Ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos na plataforma utilizada para monitoramento das redes sociais.	A Fundação Renova reafirma o compromisso de apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos e critérios de para possível exclusão de comentários do site ou redes sociais. A Fundação Renova considerou o aprendizado da auditoria no processo de revisão da definição do programa 36 e complementou as informações relacionadas à necessidade de respostas sobre as interações recebidas. A política de gestão de interações atual já considera por referência a definição aprovada para o programa. Estando claro que nem todas as interações recebidas no site e redes sociais necessariamente demandam respostas, a Fundação Renova deverá considerar a descrição destes critérios na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	31/05/2022

Quanto ao Ponto de Auditoria PG036.009, a EY identificou a apresentação dos critérios para atendimento às interações via site e redes sociais da Fundação Renova e dos critérios para exclusão de comentários das redes sociais à CT-PDCS na 12ª Reunião Extraordinária, realizada em 18 de novembro de 2022, e não houve manifestação contrária da Câmara Técnica. Contudo, não foi identificado o estabelecimento de controle, pela Fundação Renova, de revisão dos comentários excluídos na plataforma utilizada para monitoramento das redes sociais. Desse modo, o Ponto de Auditoria PG036.009 foi reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.003	Ausência de revisão, pela Fundação Renova, dos comentários excluídos no site e registrados pelo <i>plugin</i> WP Activiy Log.	Alta	A7
Comentários da Fundação Renova: Conforme registrado em ciclos anteriores, o plugin WP Activity Log, referência no mercado, exclui comentários identificados como SPAM ou maliciosos, a partir de uma referência global feita pelo próprio desenvolvedor. Esta classificação não é feita manualmente e o critério de exclusão é claro e seguro. Não existe risco de que comentários de usuários comuns sejam classificados como SPAM ou maliciosos, portanto a revisão não faria sentido.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: N/A	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.009	Ausência de revisão, pela Fundação Renova, dos comentários excluídos na plataforma utilizada para monitoramento das redes sociais.	Alta	A7
Comentários da Fundação Renova: Nenhum comentário pode ser excluído pela plataforma de monitoramento (Stilingue) ou diretamente via rede social. Todos os poucos casos de ocultamento de comentários são registrados e protocolados por e-mail pelo fornecedor responsável.			

Plano de Ação: N/A	
Prazo: N/A	Responsável: N/A

3.7. Verificação do registro de retorno, pela Fundação Renova, às interações dos usuários via site e redes sociais da Fundação Renova

Conforme o documento de Definição do Programa (novembro/2022), um dos objetivos do PG036 é comunicar via site e redes sociais, à sociedade, às comunidades atingidas, aos órgãos reguladores e aos diversos públicos sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova, como forma de contrapor boatos e notícias falsas. Nesse sentido, a Fundação Renova responde às interações via site e redes sociais, de modo a esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto aos canais de relacionamento da Fundação Renova. Logo, o presente procedimento teve como objetivo verificar evidências que corroborem o registro do retorno às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova, a saber: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.7.1. Verificação de evidências do estabelecimento de posicionamentos previamente elaborados e validados, como o *Frequently Asked Questions* (FAQ), para utilização nas interações via site e redes sociais da Fundação Renova

De acordo com o documento de Definição do Programa (novembro/2022), "*Os conteúdos distribuídos nas redes sociais também deverão considerar a cobertura prévia das possíveis perguntas relacionadas ao tema no FAQ (Frequently Asked Questions), para facilitar as interações que poderão ser recebidas a partir da divulgação de cada demanda*". Dessa maneira, a EY solicitou evidências do estabelecimento do FAQ pela Fundação Renova.

Assim, foi disponibilizado o documento *Frequently Asked Questions* (FAQ) utilizado para retorno, pela Fundação Renova, às interações de usuários via site e redes sociais da Fundação Renova. Nesse sentido, o FAQ consiste em posicionamentos previamente elaborados e validados para responder às perguntas frequentes de usuários acerca de diversos assuntos relacionados ao processo de reparação realizado pela Fundação Renova, e corresponde a uma planilha, separada nas abas "Transparência", "Dúvidas Gerais", "Diálogo", "Ações", "Adutora GV" e "Banco de Palavras-chave".

No FAQ, são apresentados retornos previamente estabelecidos de questionamentos e dúvidas acerca de indenizações, prazo para pagamento, manejo de rejeitos, obras de saneamento, qualidade da água, editais, adoção de *pets*, bancos comunitários, vagas abertas, cadastro de currículos, cursos de qualificação oferecidos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), contato da Assessoria de Imprensa, indisponibilidade dos Canais de Relacionamento, cadastro de fornecedores, obra da adutora de Governador Valadares (MG) e andamento das obras de reconstrução dos distritos de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, localizados em Mariana (MG), e do distrito de Gesteira, localizado em Barra Longa (MG). Adicionalmente, foram identificados retornos previamente estabelecidos acerca de elogios, *emojicons*, sugestões, direcionamentos sobre denúncias, direcionamento sobre ausência de retorno da Ouvidoria, bem como posicionamentos a serem adotados em caso de críticas e reclamações acerca do tempo, efetividade, insuficiência, propagandas e situação das famílias atingidas.

Diante do exposto, a EY identificou o estabelecimento de posicionamentos previamente elaborados e validados para utilização nas interações de usuários via site e redes sociais da Fundação Renova. Por fim, cabe mencionar não foi objeto do referido procedimento a verificação da inclusão e/ou atualização dos FAQs estabelecidos e utilizados pelo PG036, uma vez que não foram identificados critérios/parâmetros estabelecidos quanto à atualização e manutenção dos FAQs no site e redes sociais da Fundação Renova.

3.7.2. Verificação de evidências de retorno às interações dos usuários via site da Fundação Renova, bem como do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.017, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do PG036

Para a realização deste procedimento, a EY acompanhou a extração da base de dados contendo os comentários de usuários realizados no site da Fundação Renova em 22 de maio de 2023, por meio de consulta à tabela “wpfundacao_comments”, contida no banco de dados “azrdb-sites prd2.mysql.database.azure” armazenado na plataforma Microsoft Azure.

A partir da base de dados extraída, a EY selecionou o período entre 29 de dezembro de 2021, data de corte deste procedimento no ciclo 02 de acompanhamento, e 30 de abril de 2023, para realização do procedimento, totalizando 3.660 comentários. Em seguida, a partir do filtro no campo “comment_author” foram identificados 1.344 comentários correspondentes a respostas da Fundação Renova aos comentários recebidos no site e, portanto, 2.316 comentários de usuários no site da Fundação Renova para o período.

De posse dessas informações, foram selecionados, aleatoriamente, dentre os 2.316 comentários de usuários, 25 comentários a serem verificados no presente procedimento. Desse modo, cada comentário foi analisado individualmente para verificar o registro de retorno pela Fundação Renova, bem como se a resposta ao comentário era coerente com o questionamento realizado. Os resultados estão apresentados na Tabela 20.

Tabela 20 – Verificação do registro de retorno, pela Fundação Renova, às interações recebidas via site

Verificação EY	Quantitativo	Percentual
Interações para as quais não foram identificadas divergências	21	84%
Possuem registro de resposta, pela Fundação Renova	18	72%
Não passíveis de resposta	2 ①	8%
Comentário teste, realizado por usuário da Fundação Renova	1	4%
Interações relacionadas a questionamentos, no qual não foi possível concluir quanto ao retorno dado	4	16%
Total	25	100%

① Foram identificados dois comentários que não são passíveis de resposta conforme critérios apresentados no documento de Definição do Programa (novembro/2022), sendo um com ofensas à Fundação Renova e o outro não apresenta questionamentos ou dúvidas.

Diante do exposto, não foram identificados registros de respostas para quatro comentários de usuários relacionados a questionamentos realizados via site da Fundação Renova, os quais foram incluídos no Ponto de Auditoria PG036.017 para verificação no próximo ciclo de acompanhamento do Programa.

Adicionalmente, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento aos Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.017, apresentados pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas na Tabela 21 a seguir.

Tabela 21 - Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.017

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.005: Foi identificado pela EY 42 comentários recebidos pelo site e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.	O Plano de Ação para análise dos casos reportados no primeiro ciclo da auditoria se mostrou impraticável, devido a fatores como a dificuldade de acesso ao histórico de longo prazo das próprias plataformas e a mudança de fornecedores ocorrida no período. Nesse sentido a Fundação Renova reconhece a ocorrência a falha indicada nos pontos de auditoria Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011. A Fundação Renova ressalta o baixo percentual de interações não respondidas sobre as amostras avaliadas em ambos os casos e indica inviabilidade técnica e operacional de tratativa sobre estes casos, três anos após a sua ocorrência. A Fundação Renova considerou o aprendizado da auditoria no processo de revisão da definição do programa 36 e complementou as informações relacionadas à necessidade de respostas sobre as interações recebidas. A política de gestão de interações atual já considera por referência a definição aprovada para o programa. Estando claro que nem todas as interações recebidas no site e redes sociais necessariamente demandam respostas, a Fundação Renova deverá considerar a descrição destes critérios na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022, indicada também no item PG036.002.	Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	31/05/2022
PG036.017: Foi identificada pela EY uma interação relacionada a questionamento no site, no qual não foi possível verificar o retorno final pela Fundação Renova.	A Fundação Renova reconhece o caso em que o retorno foi considerado inconclusivo, por ter sido incompleto. O procedimento junto à equipe já foi reforçado. O único caso de divergência encontrado representou 1,98% da amostra selecionada pela auditoria e ainda assim, indicando que a interação foi respondida, mas de forma incompleta e inconclusiva. Considerando inclusive que já existe um procedimento estabelecido e que a própria metodologia da auditoria prevê uma margem de erro de até 10%, a Fundação Renova entende que não cabe a construção de um novo plano de ação e mudança no processo. Ainda assim, a Fundação Renova deverá considerar a descrição dos critérios de resposta a interações na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	31/05/2022

Em relação aos Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.017, a Fundação Renova informou que *"O Plano de Ação estabelecido para atendimento dos casos reportados no primeiro ciclo da auditoria se mostrou impraticável, devido a fatores como a dificuldade de acesso ao histórico de longo prazo das próprias plataformas e a mudança de fornecedores ocorrida de 2018 até aqui"*. Ademais, a Fundação Renova *"ressalta o baixo percentual de interações não respondidas sobre as amostras avaliadas em ambos os casos e indica incorreção e inviabilidade técnica e até mesmo operacional de tratativa sobre estes casos, anos após a sua ocorrência"*.

Em consulta às atas da 59ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, e da 12ª Reunião Extraordinária da CT-PDCS, realizadas em 01 de junho e em 18 de novembro de 2022, respectivamente, bem como ao arquivo "CT-PDCS_PG36_Pontos de impedimento e aprimoramentos pós auditoria_novembro.pdf" apresentado à CT na 12ª Reunião Extraordinária, foi identificada apresentação à CT do fluxo para atendimento às interações de usuários via site e redes sociais da Fundação Renova, dos critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta, e dos critérios para definição de não necessidade de retorno pela Fundação Renova. Destaca-se que não houve manifestação contrária da CT-PDCS acerca dos critérios apresentados.

Contudo, a EY não identificou o endereçamento dos Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.017 quanto ao retorno das interações não identificado, pela EY, nos ciclos de acompanhamento anteriores. Considerando a similaridade entre os Pontos, os itens inicialmente considerados no Ponto de Auditoria PG036.005 foram incluídos

para acompanhamento no Ponto de Auditoria PG036.017, o qual foi atualizado a partir da consolidação das inconsistências identificadas em ciclos anteriores (42 comentários abrangidos inicialmente no PG036.005 e um comentário originário do PG036.017) e dos resultados obtidos na verificação realizada neste ciclo de acompanhamento (quatro comentários identificados neste Procedimento).

Destaca-se que os resultados obtidos pela EY, são provenientes de procedimentos amostrais e, portanto, a Fundação Renova não deve se limitar às inconsistências apontadas. Nesse sentido, a EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir o atendimento aos critérios para retorno às interações via site, conforme apresentado à CT-PDCS.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.017	Foram identificados, pela EY, 47 comentários de usuários, realizados via site da Fundação Renova relacionados a questionamento, nos quais não foi possível verificar o retorno pela Fundação Renova.	Média	M1
Comentários da Fundação Renova: Conforme relatado em ciclos anteriores, é impossível garantir que todas as interações recebidas, sem exceção, sejam respondidas. Fatores relacionados à complexidade de apuração, duplicidade de interações de um mesmo usuário, horário, volume de interações, ou mesmo outras falhas humanas, podem gerar um pequeno déficit neste processo. Não existe ainda nenhuma imposição, seja via TTAC ou Definição do PG36, de que todas as interações, sem exceção deverão ser respondidas. Ainda assim, a Fundação Renova deve reforçar a disponibilidade e atenção da equipe, para reduzir ao máximo possível a incidência de interações não respondidas.			
Plano de Ação: Para evitar que interações não sejam respondidas pelo aumento do volume, complexidade de apuração ou falhas humanas, a Fundação Renova deverá reforçar treinamentos e alinhamentos junto à equipe envolvida no processo. Bem como a atualização constante do FAQ e reforço no time, sempre que necessário. Ressalta-se que as interações repetidas continuarão a ser respondidas apenas uma vez.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.7.3. Verificação de evidências de retorno às interações dos usuários via redes sociais da Fundação Renova, sendo elas: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn e Youtube, por meio do *software* Stilingue, bem como do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG036.011, apresentado pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do PG036

Para a execução do presente procedimento, a EY acompanhou a extração da base de dados de comentários realizados via redes sociais em 04 de maio de 2023, por meio do *software* Stilingue. Na extração, foi selecionado o período entre 02 de novembro de 2021, data de corte deste procedimento no ciclo 02 de acompanhamento, e 30 de abril de 2023, foi aplicado filtro selecionando-se as redes sociais da Fundação Renova (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn), filtro selecionando-se as interações “Reels”, “Comentários”, “Inbox” e “Publicações de visitantes”, além da seleção de “Todas” no campo “Origem das interações”.

A partir das bases de dados extraídas, a EY identificou um total de 38.887 interações, sendo que 5.738 correspondiam a comentários realizados pela Fundação Renova. Ademais, a EY identificou 11 diferentes canais na base de dados, sendo eles: “Comentários no Facebook”, “Comentários no Instagram”, “Comentários no Youtube”, “Facebook”, “Inbox do Facebook”, “Inbox do Twitter”, “Instagram”, “LinkedIn”, “LinkedIn Comments”, “Twitter” e “Youtube”. Para cada um dos canais mencionados, a EY verificou o total de interações, o total de comentários da Fundação Renova, o total de comentários de usuários, bem como a quantidade de comentários de usuários com o campo “Conteúdo” sem preenchimento, selecionando-se apenas os comentários com o campo “Conteúdo” preenchido.

Dessa maneira, a EY selecionou amostras de 25 itens para cada um dos canais “Comentários no Facebook”, “Comentários no Instagram”, “Inbox do Facebook”, “Instagram”, “LinkedIn Comments” e “Twitter”, a serem verificadas no presente procedimento. Vale ressaltar que, para os canais “Comentários no Youtube” e “Inbox do Twitter”, a EY verificou 100% dos itens. Os canais “Facebook”, “LinkedIn” e “Youtube” não foram avaliados pela EY, uma vez que os registros para esses canais consistiam em publicações e *posts* realizados pela Fundação Renova, não contendo comentários dos usuários.

A partir dos itens selecionados, a EY analisou cada interação individualmente, a fim de verificar o registro de retorno pela Fundação Renova, bem como se a resposta ao comentário era coerente com o questionamento realizado.

Destaca-se que foram considerados os critérios apresentados no documento “CT-PDCS_PG36_Pontos de impedimento e aprimoramentos pós auditoria_novembro.pdf”, apresentado à CT-PDCS na 12ª Reunião Extraordinária realizada em 18 de novembro de 2022, para identificar comentários que não eram passíveis de resposta estabelecidos pela Fundação Renova. De acordo com o apresentado nessa reunião, não há necessidade de retorno para:

- Interações positivas ou negativas que expressem apenas uma opinião pessoal sobre o conteúdo ou sobre a Fundação Renova, sem dúvidas ou informações incorretas;
- Interações entre os próprios usuários/seguidores que não apresentem dúvidas ou informações incorretas;
- Reconhecimentos, felicitações, parabenizações, manifestações de apoio e marcações (@);
- Discurso de ódio com palavras de baixo calão e que estimulem abusos e violência;
- *Spam* ou qualquer outro tipo de anúncios não autorizados e com intuito de promoção pessoal/comercial;
- Notícias falsas; e,
- Ameaças contra qualquer outra pessoa, presente ou não nas interações e no conteúdo relacionado.

Os resultados obtidos estão representados nas Tabelas 22 e 23.

Tabela 22 – Verificação do registro de retorno, pela Fundação Renova, às interações recebidas via redes sociais, estratificadas por canais

Verificação EY	Comentários no Facebook	Comentários no Instagram	Comentários no Youtube	Inbox do Facebook	Inbox do Twitter	Instagram	LinkedIn Comments	Twitter
Identificado registro de resposta	3	2	21	10	0	9	7	2
Comentário não é passível de resposta	20	19	26	11	3	10	18	21
Não foi identificado registro de resposta	2	4	2	4	0	6	0	2
Total	25	25	49	25	3	25	25	25

Tabela 23 – Verificação do registro de retorno, pela Fundação Renova, às interações recebidas via redes sociais

Verificação EY	Quantitativo	Percentual
Identificado registro de resposta	54	27%
Comentário não é passível de resposta	128	63%
Não foi identificado registro de resposta	20	10%
Total	202	100%

Diante do apresentado, não foram identificados registros de respostas para 20 interações de usuários via redes sociais, as quais continham questionamentos passíveis de resposta, de acordo com os critérios definidos pela Fundação Renova e apresentados à CT-PDCS, os quais foram incluídos no Ponto de Auditoria PG036.011.

Adicionalmente, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento ao Ponto de Auditoria PG036.011, apresentado pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas na Tabela 24 a seguir.

Tabela 24 – Ponto de Auditoria PG036.011

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.011: Foi identificado pela EY 23 comentários recebidos pelas redes sociais e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.	O Plano de Ação para análise dos casos reportados no primeiro ciclo da auditoria se mostrou impraticável, devido a fatores como a dificuldade de acesso ao histórico de longo prazo das próprias plataformas e a mudança de fornecedores ocorrida no período. Nesse sentido a Fundação Renova reconhece a ocorrência a falha indicada nos pontos de auditoria Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011. A Fundação Renova ressalta o baixo percentual de interações não respondidas sobre as amostras avaliadas em ambos os casos e indica inviabilidade técnica e operacional de tratativa sobre estes casos, três anos após a sua ocorrência. A Fundação Renova considerou o aprendizado da auditoria no processo de revisão da definição do programa 36 e complementou as informações relacionadas à necessidade de respostas sobre as interações recebidas. A política de gestão de interações atual já considera por referência a definição aprovada para o programa. Estando claro que nem todas as interações recebidas no site e redes sociais necessariamente demandam respostas, a Fundação Renova deverá considerar a descrição destes critérios na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.	31/05/2022

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.011, a Fundação Renova informou fatores como a dificuldade de acesso ao histórico de longo prazo das próprias plataformas, a mudança de fornecedores ocorrida de 2018 até o momento, inviabilidade técnica e até mesmo operacional de tratativa sobre estes casos. Ademais, a EY verificou a apresentação da Fundação Renova à CT-PDCS dos critérios para atendimento às interações de usuários via site e redes sociais, como apresentado anteriormente.

Contudo, considerando que não foi identificado o endereçamento do Ponto de Auditoria PG036.011, o mesmo foi atualizado e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

Destaca-se que os resultados obtidos pela EY, são provenientes de procedimentos amostrais e, portanto, a Fundação Renova não deve se limitar às inconsistências apontadas. Nesse sentido, a EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir o atendimento aos critérios para retorno às interações via redes sociais, conforme apresentado à CT-PDCS.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.011	Foram identificadas, pela EY, 43 interações de usuários realizadas via redes sociais da Fundação Renova relacionadas a questionamento, nas quais não foi possível verificar o retorno pela Fundação Renova.	Média	M1
Comentários da Fundação Renova: Conforme relatado em ciclos anteriores, é impossível garantir que todas as interações recebidas, sem exceção, sejam respondidas. Fatores relacionados à complexidade de apuração, duplicidade de interações de um mesmo usuário, horário, volume de interações, ou mesmo outras falhas humanas, podem gerar um pequeno déficit neste processo. Não existe ainda nenhuma imposição, seja via TTAC ou Definição do PG36, de que todas as interações, sem exceção deverão ser respondidas. Ainda assim, a Fundação Renova deve reforçar a disponibilidade e atenção da equipe, para reduzir ao máximo possível a incidência de interações não respondidas.			
Plano de Ação: Para evitar que interações não sejam respondidas pelo aumento do volume, complexidade de apuração ou falhas humanas, a Fundação Renova deverá reforçar treinamentos e alinhamentos junto à equipe envolvida no processo. Bem como a atualização constante do FAQ e reforço no time, sempre que necessário. Ressalta-se que as interações repetidas continuarão a ser respondidas apenas uma vez.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.8. Verificação de evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no Portal da Transparência, conforme disposto do documento de Definição do Programa (novembro/2022)

Com o objetivo de verificar a execução, pela Fundação Renova, do Projeto de gestão das melhorias para disponibilização e acesso aos dados do Portal da Transparência, foram solicitadas, pela EY, evidências da disponibilidade e do armazenamento das informações publicadas no Portal da Transparência da Fundação Renova, uma vez que o documento de Definição do Programa (novembro/2022) prevê que “o Portal da Transparência precisa estar no ar 24 horas por dia (garantidas as estruturas básicas de funcionamento pela equipe de TI da Fundação Renova e considerando possíveis contratempos externos e de força maior relacionados a terceiros)”. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.8.1. Verificação de evidências da disponibilidade de 24 horas por dia do Portal da Transparência, conforme disposto no documento de Definição do Programa (novembro/2022)

Para verificação da disponibilidade do Portal da Transparência da Fundação Renova, a EY acompanhou a extração das métricas em 10 de julho de 2023, acessando o campo “gis-fundacaorenova-portal-apps-sites-transparencia-azure-healthcheck” no Microsoft Azure.

Desse modo, a EY identificou que a disponibilidade do Portal da Transparência foi igual a 100% para o período entre 31 de maio e 30 de junho de 2023, bem como que não houve falha durante o período analisado. Adicionalmente, foi informado pela Fundação Renova que o Portal da Transparência consiste em um *storage account*, assim, há ferramenta no Microsoft Azure de teste de disponibilidade, que checa a conexão do site continuamente. Logo, foi identificado, através dessa ferramenta, que a disponibilidade do Portal foi 100% para o período mencionado.

Diante do exposto, a EY identificou a disponibilidade do Portal da Transparência no período entre 31 de maio e 30 de junho de 2023. Contudo, vale destacar que não foi possível verificar a disponibilidade do Portal para períodos anteriores a 31 de maio de 2023, por limitação da ferramenta do Microsoft Azure que permite mostrar as métricas dos últimos 30 dias. Nesse sentido, a Fundação Renova deve manter o histórico e armazenamento das métricas de disponibilidade do Portal da Transparência para períodos anteriores, de forma a garantir a rastreabilidade do processo, o que não ocorre atualmente.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.026	Ausência de histórico e armazenamento das métricas de disponibilidade do Portal da Transparência, limitando a verificação da disponibilidade do Portal, bem como comprometendo a rastreabilidade do processo.	Alta	A7
Comentários da Fundação Renova: O histórico de disponibilidade do Portal da Transparência pode ser indicado anualmente, conforme relatado pela equipe de Tecnologia da Fundação Renova durante o terceiro ciclo de auditoria. Este backup já cumpre todos os parâmetros e referências de redundância com o histórico de um ano, não fazendo sentido operacional o armazenamento superior a este período.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: N/A	

3.8.2. Verificação de evidências da realização de *backup* das informações contidas no Portal da Transparência.

Em 10 de julho de 2023, a EY acompanhou a extração das métricas de *backup* do Portal da Transparência, por meio da ferramenta SQL do Microsoft Azure, acessando o campo “renova-portaltransparencia” presente nas configurações de *backup*.

Nessa perspectiva, o ponto de restauração mais recente identificado foi realizado no dia 05 de junho de 2023, sendo que o *backup* do Portal é realizado automaticamente pelo Microsoft Azure. Também foram identificados seis *backups* diferenciais, sendo um realizado em maio de 2023, quatro em junho de 2023, e um em julho de 2023. Dos *backups* diferenciais, o mais recente foi realizado em 07 de julho de 2023. Desse modo, a Fundação Renova explicou que a diferença na frequência de *backups* nos três meses pode ter acontecido por causa da modificação de algum recurso ou alteração no banco de dados. Assim, o sistema entendeu como necessária a realização de *backup*, uma vez que esse é automático.

Adicionalmente, foi explicado que há três tipos diferentes de *backups* do Portal da Transparência: *point-in-time restore* (PITR), *long-term retention* (LTR) semanal e *long-term retention* (LTR) mensal. O PITR consiste no ponto de restauração, que é a maneira mais rápida de restauração, com prazo de retenção de 35 dias. O LTR corresponde ao *backup* diferencial, o qual possui frequência de 12 horas, sendo que o LTR semanal é mantido por quatro semanas, e o LTR mensal é mantido por 12 semanas. Após esse período, o sistema escreve sobre os arquivos já existentes. Por meio da evidência disponibilizada, identificou-se que não foi configurado LTR anual. Assim, o sistema salva os *backups* por até 12 semanas, contudo, ao acessar o campo “Configurar políticas”, não houve exibição dos *backups* salvos, devido à limitação da ferramenta.

Por fim, a Fundação Renova informou que o Portal da Transparência corresponde a um site estático, sendo uma conta de armazenamento, em que os dados são, automaticamente, direcionados ao site “transparência-fundacaorenovahubarcgis.com”, identificado na evidência apresentada. Dessa maneira, o Portal é vinculado ao *data lake*, sendo todos seus dados estão armazenados nesse local.

Diante do exposto, a EY identificou a realização de *backup* das informações contidas no Portal da Transparência, contudo, destaca-se que a ferramenta do Microsoft Azure apresenta limitação e não mostrou os *backups* salvos anteriores ao dia 05 de maio de 2023.

3.9. Verificação de resultados do indicador I01 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (novembro/2022), apresentada a seguir.

Tabela 25 – Ficha do indicador I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site

I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site			
Tipo	Resultados Esperados		
Eficácia	Medir o volume de acesso do site em um período de 30 dias, considerando o recorte geográfico das cidades prioritárias.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
#	Maior melhor	Mês	15 mil sessões (acessos)
Frequência de medição	Data início medição	Data fim medição	
Mensal	Ago/2016	Ago/2025	
Fórmula de cálculo			
<i>I01 = Volume total de sessões (acessos) ao site, limitado ao recorte das cidades atingidas e das capitais do sudeste + Brasília</i>			
Volume total de sessões (acessos) das cidades prioritárias ao site			
Definição	Volume de acessos ao site em um período de 30 dias, considerando as cidades atingidas que o Google <i>Analytics</i> registra o endereço IP, capitais dos estados atingidos (MG e ES) e Brasília (sede do CIF).		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição é a ferramenta <i>Analytics</i> do Google, amplamente utilizada no mercado para a medição de acesso à websites.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (novembro/2022), páginas 27 e 28.

Nos dias 07 e 14 de julho de 2023, a EY acompanhou a extração das bases de dados de localização das sessões dos usuários que acessaram o site da Fundação Renova, por meio do Google *Analytics*, para os meses de janeiro e julho de 2022, e janeiro de 2023, de modo a selecionar um mês de cada semestre do período avaliado na verificação do indicador.

De posse desses dados, a EY verificou se a documentação suporte disponibilizada corroborou o valor reportado do indicador I01 para os referidos meses. Vale ressaltar que, no cálculo realizado, a EY considerou as seguintes cidades informadas como prioritárias pela Fundação Renova: Aimorés, Alpercata, Barra Longa, Belo Horizonte, Belo Oriente, Bom Jesus do Galho, Bugre, Caratinga, Conselheiro Pena, Córrego Novo, Dionísio, Fernandes Tourinho, Galileia, Governador Valadares, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Itueta, Mariana, Marliéria, Naque, Periquito, Pingo D'Água, Ponte Nova, Raul Soares, Resplendor, Rio Casca, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Santana do Paraíso, São Domingos do Prata, São Jose do Goiabal, São Pedro dos Ferros, Sem Peixe, Sobralia, Timóteo e Tumiritinga (MG), e Aracruz, Baixo Guandu, Colatina, Conceição da Barra, Fundão, Linhares, Marilândia, São Mateus, Serra, Sooretama, e Vitória (ES), além de Brasília (DF), e as listadas como *not set* nas bases de dados extraídas.

Em seguida, a EY comparou os valores calculados para o indicador I01 e os valores reportados, pela Fundação Renova, no Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022, publicado em janeiro de 2023, e no Relatório Mensal de Atividades referente a junho de 2023, publicado em julho de 2023. Destaca-se que a Fundação Renova reporta os valores arredondados, na classe dos milhares, como previsto na meta contida na ficha do indicador. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 26.

Tabela 26 – Comparação entre os valores do indicador I01 reportados pela Fundação Renova e os calculados pela EY para os meses de janeiro de 2022, julho de 2022 e janeiro de 2023

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova	Recálculo pela EY
Janeiro/2022	127,34 mil	126,33 mil
Julho/2022	225,66 mil	221,56 mil
Janeiro/2023	58,43 mil	58,43 mil

Dessa maneira, o valor reportado para o mês de janeiro de 2023 pôde ser corroborado pelas evidências disponibilizadas pela Fundação Renova. Com relação aos valores reportados para os meses de janeiro e julho de 2022, a Fundação Renova informou que a divergência nos valores encontrados ocorreu devido à grafia do nome das cidades mapeadas, por causa de variações de acentuação e sinais entre a base de dados extraída com acompanhamento da EY e a base de dados utilizada para cálculo na época de reporte do indicador. Entretanto, considerando que não foram disponibilizadas evidências que corroborem os resultados reportados pela Fundação Renova, as divergências foram incluídas no Ponto de Auditoria PG036.018 apresentado neste relatório.

Quanto à periodicidade mensal de reporte, a metodologia de cálculo do indicador I01 e aos demais componentes da ficha, a EY identificou que correspondem às previstas no documento de Definição do Programa (novembro/2022). Entretanto, recomenda-se que a Fundação Renova explicita na ficha do indicador quais são as cidades prioritárias consideradas no cálculo do mesmo, ou então o critério utilizado para tal.

Ademais, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento ao Ponto de Auditoria PG036.018, apresentado pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas na Tabela 27 a seguir.

Tabela 27 – Ponto de Auditoria PG036.018

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.018: Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para o mês de novembro de 2021, relacionado ao indicador "I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site" previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e a documentação suporte disponibilizada.	A Fundação Renova confirma a falha no preenchimento do quantitativo do indicador Acessos das cidades prioritárias ao site, reportado para novembro de 2021 e reforça a falha humana, já que a evidência apresentada pela própria entrega do relatório auxiliou na identificação da divergência. O dado foi retificado no histórico da entrega do relatório de fevereiro de 2022 para o CIF. O relatório em questão é duplamente revisado, pelo próprio programa e equipe de PMO. A percepção de apenas uma divergência para os seis indicadores e grandes números reportados em todo o histórico confirma isso. Isso é fruto de planos de ação já realizados, como os próprios envios de evidências junto ao relatório.	Não se aplica.	Não se aplica.

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.018, a EY acessou o Relatório Mensal de Atividades referente a julho de 2023 e identificou a publicação de errata com o valor ajustado do indicador I01 referente ao mês de novembro de 2021. Entretanto, considerando que no atual ciclo de acompanhamento foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de janeiro e julho de 2022, o Ponto de Auditoria PG036.018 foi ajustado e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.018	Foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de janeiro e julho de 2022, relacionados ao indicador "I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site" previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Conforme relatado à auditoria, em e-mail enviado em 21 de novembro, após uma análise do histórico do indicador e reuniões de esclarecimentos com o time da EY, identificamos que a divergência se deu pela grafia do nome das cidades mapeadas. Há variações de acentuação e sinais entre o relatório da ferramenta extraído durante a reunião de extração e o relatório enviado à época dos períodos em questão. Foi feita a correspondência de grafia em nova extração de relatório e os valores apresentados inicialmente estão corretos.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: N/A	

3.10. Verificação de resultados do indicador I02 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I02 – Visualizações de páginas de serviço, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (novembro/2022), apresentada a seguir.

Tabela 28 – Ficha do indicador I02 – Visualizações de páginas de serviço

I02 – Visualizações de páginas de serviço			
Tipo	Resultados Esperados		
Eficácia	Somar 20 mil visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência, Período Chuvoso, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Portal da Transparência, Portal do Advogado, Portal do Requerente (Sistema Pim/AFE), Conselho Curador, Conselho Consultivo, Conselho Fiscal, Dados Técnicos, PMQQS, Monitoramento Rio Doce, Eventos, Editais, Chamamentos e Calendário)		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
#	Maior melhor	Mês	20 mil visualizações
Frequência de medição	Data início medição	Data fim medição	
Mensal	Dez/2018	Ago/2025	
Fórmula de cálculo			
$I02 = \textit{Volume total de visualizações às páginas de serviço do site}$			
Volume total de visualizações às páginas de serviço do site			
Definição	Somar 20 mil visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência, Período Chuvoso, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Portal da Transparência, Portal do Advogado, Portal do Requerente (Sistema Pim/AFE), Conselho Curador, Conselho Consultivo, Conselho Fiscal, Dados Técnicos, PMQQS, Monitoramento Rio Doce, Eventos, Editais, Chamamentos e Calendário)		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição é a ferramenta <i>Analytics</i> do Google, amplamente utilizada no mercado para a medição de acesso à websites.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (novembro/2022), páginas 28 e 29.

A EY acompanhou a extração das bases de dados de visualizações de páginas de serviço do site da Fundação Renova em 14 de julho de 2023, por meio do Google *Analytics*, para os meses de janeiro e julho de 2022, e janeiro de 2023, de modo a selecionar um mês de cada semestre do período avaliado na verificação do indicador.

A partir dessas bases de dados, a EY recalculou o indicador I02 com base na metodologia prevista na ficha do indicador presente no documento de Definição do Programa. Vale ressaltar que, para os meses de janeiro e julho de 2022, a EY considerou a ficha contida na versão de julho de 2021 do documento de Definição do Programa, e para o mês de janeiro de 2023, foi considerada a versão de novembro de 2022 do referido documento, uma vez que foram observadas alterações na metodologia de cálculo do indicador entre os documentos. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 29.

Tabela 29 – Comparação entre os valores do indicador I02 reportados pela Fundação Renova e os calculados pela EY para os meses de janeiro de 2022, julho de 2022 e janeiro de 2023

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova	Recálculo pela EY
Janeiro/2022	31,76 mil	20,20 mil
Julho/2022	41,54 mil	31,59 mil
Janeiro/2023	17,36 mil	23,86 mil

Dessa maneira, considerando que os valores reportados para os meses de janeiro de 2022, julho de 2022 e janeiro de 2023 não puderam ser corroborados pelas evidências disponibilizadas pela Fundação Renova, as divergências foram incluídas no Ponto de Auditoria PG036.019 apresentado neste relatório.

Em seguida, a EY identificou que a metodologia utilizada pela Fundação Renova no cálculo do indicador I02 não corresponde à prevista na ficha contida no documento de Definição do Programa (novembro/2022), uma vez que o documento prevê a contabilização das visualizações das páginas mostradas na Tabela 28, o que não foi considerado pela Fundação Renova no cálculo do indicador para o mês de janeiro de 2023. Ademais, as páginas “Dados da reparação” e “Arquivos e relatórios”, as quais não constam na ficha do indicador I02, foram contabilizadas pela Fundação Renova.

Adicionalmente, para os meses de janeiro e julho de 2022, o documento de Definição do Programa (julho/2021) previa a contabilização de visualizações das páginas “Portal Usuário”, “Trabalhe Conosco”, “Portal Fornecedores”, “Mapa de Atuação”, “Fale Conosco”, “Portal da Transparência” e “Período Chuvoso”. Entretanto, não houve contabilização, pela Fundação Renova, da página “Portal da Transparência” no cálculo do indicador, além de serem contabilizadas as páginas “Dados da reparação” e “Arquivos e relatórios”, em desacordo com a ficha do indicador.

Quanto à periodicidade do indicador I02, a EY identificou a periodicidade mensal, conforme previsto no documento de Definição do Programa.

Diante do exposto, a Fundação Renova informou que *“novas páginas de serviço são criadas sob demanda e antigas páginas de serviço podem deixar de existir, mediante a conclusão dos serviços relacionados a ela. Infelizmente as revisões do PG36 não acontecem na mesma periodicidade e velocidade que estas mudanças e a referência contida na definição do programa sempre tenderá a estar desatualizada, em relação ao período reportado.”*

Também foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento aos Pontos de Auditoria PG036.019 e PG036.020, apresentados pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas nas Tabelas 30 e 31 a seguir.

Tabela 30 – Ponto de Auditoria PG036.019

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.019: Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para o mês de outubro de 2021, relacionado ao indicador “I02 – Visualizações de páginas de serviço” previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e a documentação suporte disponibilizada.	A Fundação Renova registra que respondeu à equipe da auditoria no dia 15/02/22 alertando que provavelmente houve uma falha na execução do próprio Procedimento Indicador I02, já que a EY comparou o volume de sessões (acessos) ao volume de visualizações reportado para as páginas de serviço. A planilha que registra todo o histórico de visualizações de páginas é a Visualização de Páginas – julho 2018 a dezembro 2021.xlsx, reenviada para a auditoria neste mesmo e-mail, em 15/02/2022. Ainda neste mesmo contato, enviamos os relatórios exportados pelo próprio Google Analytics, confirmando o histórico de visualizações reportado para as páginas de serviço (Evidências de visualizações pgs de serviço.zip) com as planilhas e relatórios em PDF do próprio Google Analytics, deixando claro o filtro de período e a origem do dado e nos colocamos disponíveis para uma extração assistida da informação, caso fosse necessário. Não recebemos pedidos de evidências complementares após o retorno e entendemos, portanto, que as evidências encaminhadas teriam sido suficientes.	Não se aplica.	Não se aplica.

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.019, a EY não identificou a publicação de errata no Relatório Mensal de Atividades com o valor ajustado do indicador I02 para o mês de outubro de 2021. Ademais, por meio do procedimento de verificação do indicador realizado no presente ciclo, os valores reportados pela Fundação Renova para os meses de janeiro de 2022, julho de 2022 e janeiro de 2023 não puderam ser corroborados pelas evidências disponibilizadas pela Fundação Renova. Dessa maneira, o Ponto de Auditoria PG036.019 foi ajustado e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.019	Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para os meses de outubro de 2021, janeiro e julho de 2022, relacionados ao indicador "I02 – Visualizações de páginas de serviço" previsto no documento de Definição do Programa (julho/2021), bem como para o mês de janeiro de 2023 em relação ao referido indicador previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022), e a documentação suporte disponibilizada.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: A base de páginas considerada nos meses em questão para reportar o volume de visualizações estava incompleta/incorreta. Algumas páginas presentes na Definição do Programa não existem/foram atualizadas, portanto, a base de páginas considerada pela EY para os meses em questão também estava incorreta. De todo modo, é preciso emitir a errata para os meses auditados (janeiro e julho de 2022 e janeiro de 2023). Plano de Ação: - Emitir a errata para os meses auditados; - Atualizar a correta lista de páginas monitoradas; - A partir dessa atualização sinalizar a existência dessa lista no relatório mensal enviado ao CIF; - À medida que essa lista seja modificada (exclusão, inclusão ou agrupamento de páginas) sinalizar esse movimento nos próximos relatórios mensais.			
Prazo: 07/06/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

Tabela 31 – Ponto de Auditoria PG036.020

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.020: Divergência entre as páginas descritas na Ficha do indicador "I02 – Visualizações de páginas de serviço" previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e as páginas consideradas na medição do indicador pela Fundação Renova.	A Fundação Renova registra que este ponto de divergência não foi apresentado de forma clara entre os resultados preliminares enviados pela auditoria no dia 10/02 e, portanto, não haviam sido esclarecidos previamente à auditoria. De todo modo, a Fundação Renova esclarece que as revisões e a validação da Definição do Programa não acompanharam a criação e encerramento das páginas que podem ser consideradas páginas de serviço, pelo simples fato de que a manutenção do site é constante e diária, mas a definição foi revisada pontualmente e aprovada e finalizada uma única vez. Ainda assim, a Fundação Renova recomenda que o cronograma estabelecido na definição do programa seja seguido, considerando a atualização dos indicadores em julho de 2025.	Atualizar as descrições das possíveis páginas de serviço na definição do programa.	31/07/2025

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.020, por meio do procedimento de verificação do indicador I02 realizado no presente ciclo, a EY identificou que a metodologia de cálculo utilizada pela Fundação Renova não corresponde à prevista na ficha, uma vez que as páginas de serviço utilizadas para a contabilização do indicador não correspondem às páginas previstas no documento de Definição do Programa (versões 05 e 06). E apesar dos esclarecimentos fornecidos pela Fundação Renova sobre a dinâmica de criação e exclusão de páginas, este critério não foi apresentado na ficha do indicador e no resultado do indicador publicado pela Fundação Renova, bem como não foram incluídas observações sobre a mudança das páginas. Diante disso, o Ponto de Auditoria PG036.020 foi ajustado e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.020	A metodologia de cálculo do indicador "I02 – Visualizações de páginas de serviço" não corresponde à prevista no documento de Definição do Programa (novembro/2022), uma vez que foi identificada divergência entre as páginas descritas na ficha do indicador e as páginas consideradas pela Fundação Renova no cálculo do indicador.	Alta	A5

Comentários da Fundação Renova: Infelizmente a velocidade de publicação e extinção de páginas do site não reflete as atualizações e revisões sobre a descrição de indicadores contidas na Definição do Programa. A Fundação Renova registra aqui que considera como “página de serviço”, toda página que de alguma forma oferece algum serviço de interesse da sociedade ou comunidades atingidas.	
Plano de Ação: Atualizar lista de páginas de serviços incluídas ou excluídas da lista no relatório mensal do PG36.	
Prazo: 01/05/2024	Responsável: Coordenador de Comunicação

3.11. Verificação de resultados do indicador I03 pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I03 – Tempo médio de resposta, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (novembro/2022), apresentada a seguir.

Tabela 32 - Ficha do indicador I03 – Tempo médio de resposta

I03 – Tempo médio de resposta			
Tipo	Resultados Esperados		
Eficácia	Medir o tempo médio de resposta às interações recebidas na rede, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC. Serão considerados os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
#	Menor melhor	Mês	1 dia (24 horas)
Frequência de medição	Data início medição	Data fim medição	
Mensal	Dez/2018	Ago/2025	
Fórmula de cálculo			
$I03 = \text{Tempo médio de resposta}$			
Tempo de resposta			
Definição	Tempo médio de resposta às interações recebidas nas redes sociais, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC. Serão considerados os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube.		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição utilizada até outubro de 2022 é a ferramenta de monitoramento em Redes Sociais Stilingue. Essa ferramenta faz a leitura das páginas da Fundação Renova no Facebook, Instagram, Twitter e Youtube. A leitura é feita a partir da API de cada site (rede social) e não sofre interferência direta da Fundação Renova. Serão consideradas obrigatoriamente para o atendimento desta métrica as interações relacionadas ao andamento dos programas definidos no TTAC. Interações baseadas em casos privados e individuais serão prioritariamente direcionadas para os canais de atendimento da Fundação Renova. As interações são respondidas prioritariamente em horário comercial. Desta forma, o cálculo de tempo médio deverá considerar a média de tempo de respostas de todas as interações recebidas nestes canais, em um recorte analisado mês a mês.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (novembro/2022), páginas 29 e 30.

Em 14 de julho de 2023, a EY acompanhou a extração das métricas de tempo médio de resposta por meio do *software* Stilingue, para os meses de janeiro e julho de 2022, e janeiro de 2023, de modo a selecionar um mês de cada semestre do período avaliado na verificação do indicador. Nessa extração, a ferramenta “*Smart Care*” do *software* foi acessada, o período para geração do relatório foi selecionado e a opção “Coleta” no campo “SLA a partir da coleta” foi definida.

De posse das métricas extraídas, a EY recalculou o indicador I03 e comparou com os valores reportados pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022, publicado em janeiro de 2023, e no

Relatório Mensal de Atividades referente a junho de 2023, publicado em julho de 2023. Os resultados estão apresentados na Tabela 33.

Tabela 33 – Comparação entre os valores do indicador I03 reportados pela Fundação Renova e os calculados pela EY para os meses de janeiro de 2022, julho de 2022 e janeiro de 2023

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova (Horas)	Recalculo pela EY (Horas)
Janeiro/2022	8,03	10,25
Julho/2022	31,93	24,00
Janeiro/2023	1,60	1,33

Dessa maneira, os valores reportados para os meses de janeiro de 2022, julho de 2022 e janeiro de 2023 não puderam ser corroborados pelas evidências disponibilizadas pela Fundação Renova.

Quanto à periodicidade do indicador I03, a EY identificou a periodicidade mensal, conforme previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).

Ressalta-se que a EY identificou, no ciclo 02 de acompanhamento, conforme Relatório de Acompanhamento emitido em 16 de março de 2022, a aplicação de parâmetros para seleção das interações a serem consideradas na medição (comentários e *inbox*), bem como a seleção de todas as redes sociais da Fundação Renova, a saber: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn, o que não foi identificado na extração realizada no presente ciclo de acompanhamento. Portanto, recomenda-se que a Fundação Renova atualize a ficha do indicador de modo a explicitar os filtros utilizados para obtenção do indicador I03. Vale destacar que não foram disponibilizadas evidências corroborando os resultados reportados pela Fundação Renova.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.027	Foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de janeiro e julho de 2022, e janeiro de 2023, relacionados ao indicador "I03 - Tempo médio de resposta" previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Conforme relatado à auditoria em 21/11/23, o tempo Médio de Resposta é calculado com base no filtro de interações que inclui somente comentários e inbox. O tempo encontrado na reunião de extração inclui todas as interações, portanto, o print de extração está incorreto. Foi feita a correspondência de filtros em nova extração de relatório e os valores apresentados inicialmente nos meses em questão estão corretos. Houve divergência entre o tempo reportado no Relatório Anual e o que foi reportado mensalmente, logo, o Relatório Anual está incorreto. É preciso emitir a errata do indicador para o Relatório Anual de Atividades de 2022. Essa divergência entre o Relatório Anual e o reportado no mês pode ter se dado em função da ampliação da coleta da própria ferramenta e inclusão do LinkedIn nas redes monitoradas.			
Plano de Ação: - Emitir a errata para o Relatório Anual de Atividades de 2022 - Sinalizar o filtro de interações que inclui apenas comentários e inbox no relatório mensal enviado ao CIF			
Prazo: 07/06/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.12. Verificação de resultados do indicador I04 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I04 – Alcance Total no LinkedIn, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (novembro/2022), apresentada a seguir.

Tabela 34 - Ficha do indicador I04 – Alcance Total no LinkedIn

I04 – Alcance Total no LinkedIn			
Tipo	Resultados Esperados		
Eficácia	Medir o alcance total da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
#	Maior melhor	Mês	100 mil
Frequência de medição	Data início medição	Data fim medição	
Mensal	Dez/2018	Ago/2025	
Fórmula de cálculo			
$I04 = \textit{Volume total do alcance no LinkedIn}$			
Volume total do alcance no LinkedIn			
Definição	Medir o alcance total da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn.		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição são os relatórios e ferramenta de <i>analytics</i> do próprio LinkedIn.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (novembro/2022), páginas 30 e 31.

A EY acompanhou a extração da base de dados contendo as métricas do LinkedIn em 07 de julho de 2023, por meio do LinkedIn *Analytics*. Conforme informado pela Fundação Renova, houve modificação no indicador I04 com a aprovação do documento de Definição do Programa (novembro/2022), que consistiu na mensuração do alcance total do LinkedIn, ao invés do alcance orgânico da rede social. Vale ressaltar que a Fundação Renova iniciou o reporte do indicador I04 - Alcance Total no LinkedIn, com a nova forma de medição, em março de 2023, após aprovação do documento de Definição do Programa (novembro/2022), pela Deliberação CIF nº 659, de 29 de março de 2023.

Assim, a EY recalculou os valores do indicador para os meses de março, abril e maio de 2023 e comparou com os valores reportados pela Fundação Renova no Relatório Mensal de Atividades referente a junho de 2023, publicado em julho de 2023. Destaca-se que a Fundação Renova reporta os valores arredondados, na classe dos milhões, contudo a meta é apresentada na classe dos milhares na ficha do indicador. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 35.

Tabela 35 – Comparação entre os valores do indicador I04 reportados pela Fundação Renova e os calculados pela EY para os meses de março, abril e maio de 2023

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova	Recalculo pela EY ^①
Março/2023	0,11 milhões	108,38 mil
Abril/2023	0,56 milhões	562,68 mil
Mai/2023	0,52 milhões	2.070,09 mil

① O valor do recálculo da EY está apresentado na classe dos milhares, o mesmo formato da meta contida na ficha do indicador, diferentemente do reporte realizado pela Fundação Renova.

Dessa maneira, os valores reportados para os meses de março, abril e maio de 2023 não puderam ser corroborados pelas evidências disponibilizadas pela Fundação Renova.

Quanto à metodologia de cálculo e à periodicidade do indicador, a EY identificou que correspondem às previstas no documento de Definição do Programa (novembro/2022).

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.028	Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para os meses de março, abril e maio de 2023, relacionado ao indicador "I04 – Alcance Total no LinkedIn" previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada. Ademais, a Fundação Renova reporta os valores na classe dos milhões, enquanto a ficha do indicador apresenta a meta na classe dos milhares.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Conforme e-mail reportado à auditoria em 20/11/2023 e reunião de esclarecimento, identificamos uma diferença de critério usado para o cálculo desse indicador. O alcance reportado em maio de 23 se refere à soma do volume de impressões de cada publicação da aba "All Posts" (ou "Todas as publicações") presente no relatório extraído da ferramenta. O número encontrado pela EY corresponde ao volume de impressões totais da aba "Metrics" (ou "Métricas") presente na planilha exportada durante a reunião de extração. Foi esclarecido em reunião que o cálculo feito pela EY é o correto.			
Plano de Ação: Emitir a errata para o mês de maio de 2023 entre os próximos relatórios mensais do programa e retificar o alinhamento junto a equipe sobre o critério correto.			
Prazo: 07/06/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.13. Verificação de resultados do indicador I05 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I05 – Alcance Total no Facebook, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (novembro/2022), apresentada a seguir.

Tabela 36 - Ficha do indicador I05 – Alcance Total no Facebook

I05 – Alcance Total no Facebook			
Tipo	Resultados Esperados		
Eficácia	Medir o alcance total da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
#	Maior melhor	Mês	1 milhão
Frequência de medição	Data início medição	Data fim medição	
Mensal	Dez/2018	Ago/2025	
Fórmula de cálculo			
<i>I05 = Volume total do alcance no Facebook</i>			
Volume total do alcance no Facebook			
Definição	Medir o alcance total da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook.		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição são os relatórios e ferramenta de <i>analytics</i> do próprio Facebook. Além da ferramenta Stilingue.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (novembro/2022), páginas 31 e 32.

Em 07 de julho de 2023, a EY acompanhou a extração da base de dados contendo o alcance diário do Facebook, por meio do Facebook *Analytics*. Conforme informado pela Fundação Renova, houve modificação no indicador I05 com a aprovação do documento de Definição do Programa (novembro/2022). Dessa maneira, a mudança consistiu na mensuração do alcance total do Facebook, ao invés do alcance orgânico da rede social. Vale ressaltar que a Fundação Renova iniciou o reporte do indicador I05 - Alcance total no Facebook, com a nova forma de medição, em março de 2023, após aprovação do documento de Definição do Programa, pela Deliberação CIF nº 659, de 29 de março de 2023.

Assim, a EY recalculou os valores do indicador para os meses de março, abril e maio de 2023 e comparou com os valores reportados pela Fundação Renova no Relatório Mensal de Atividades referente a junho de 2023, publicado em julho de 2023. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 37.

Tabela 37 – Comparação entre os valores do indicador I05 reportados pela Fundação Renova e os calculados pela EY para os meses de março, abril e maio de 2023

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova	Recálculo pela EY
Março/2023	1,02 milhões	3,81 milhões
Abril/2023	5,91 milhões	2,33 milhões
Maio/2023	4,53 milhões	13,12 milhões

Diante do exposto, os valores reportados pela Fundação Renova para os meses de março, abril e maio de 2023 não puderam ser corroborados pelas evidências disponibilizadas.

Nesse sentido, após a apresentação dos resultados preliminares, a Fundação Renova informou que não utiliza a base de dados de alcance diário para cálculo do indicador, mas sim os dados apresentados na página de resultados do Meta *Business*. Vale ressaltar que a base de dados de alcance diário foi utilizada no procedimento conforme informado pelo fornecedor e equipe do PG036 anteriormente.

Assim, foi explicado, pela Fundação Renova, que a base de dados extraída considera a soma do alcance diário, e sugere que novas pessoas são alcançadas diariamente. Contudo, de acordo com a equipe do PG036, essa suposição não procede, uma vez que os mesmos usuários podem ser alcançados de maneiras diferentes em dias distintos. Desse modo, a estimativa de alcance apresentada na página de resultados do Meta *Business* se refere à uma ponderação de usuários únicos alcançados em determinado período, por qualquer meio (orgânico ou pago).

No entanto, após esclarecimentos prestados pela equipe do PG036 acerca da fonte de informação utilizada para cálculo do indicador, não foram disponibilizadas novas evidências corroborando os resultados reportados pela Fundação Renova. Portanto, recomenda-se que a Fundação Renova atualize a ficha do indicador, e explicitar qual a fonte de informação utilizada para cálculo do indicador, de modo a garantir a rastreabilidade na obtenção dos dados.

Quanto à periodicidade do indicador I05, a EY identificou a periodicidade mensal, conforme previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022).

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.029	Foram identificadas divergências nos quantitativos reportados pela Fundação Renova para os meses de março, abril e maio de 2023, relacionados ao indicador “I05 – Alcance Total no Facebook” previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Em reunião de esclarecimento, identificamos uma diferença de critério usado para o cálculo desse indicador nos meses de março e maio. O alcance reportado inicialmente equivale ao Alcance apresentado na página Resultados do Meta Business, apresentado nos prints presentes nas pastas de evidência dos meses. O número encontrado pela EY corresponde à soma do alcance diário presente na planilha exportada durante a reunião de extração. Foi esclarecido em reunião que o critério usado no reporte mensal do indicador é o correto e, portanto, os valores apresentados inicialmente para março e maio estão corretos. O mês de abril não corresponde a esse critério, portanto, está incorreto e é preciso emitir a errata.			
Plano de Ação: Emitir a errata para o mês de abril de 2023 entre os próximos relatórios mensais do programa e retificar o alinhamento junto a equipe sobre o critério correto.			
Prazo: 07/06/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.14. Verificação de resultados do indicador I06 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I06 – Visualizações no Youtube, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (novembro/2022), apresentada a seguir.

Tabela 38 - Ficha do indicador I06 – Visualizações no Youtube

I06 – Visualizações no Youtube			
Tipo	Resultados Esperados		
Eficácia	Medir o volume de visualizações no Youtube por mês.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
#	Maior melhor	Mês	1.400 visualizações/mês
Frequência de medição	Data início medição	Data fim medição	
Mensal	Dez/2018	Ago/2025	
Fórmula de cálculo			
<i>I06 = Volume total de visualizações no Youtube</i>			
Volume total de visualizações no Youtube			
Definição	Medir o volume de visualizações por mês, no canal oficial da Fundação Renova no Youtube.		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição são os relatórios e ferramenta de <i>analytics</i> do próprio Youtube.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (novembro/2022), páginas 32 e 33.

Para avaliação do indicador I06, a EY acompanhou a extração dos dados de origem de tráfego do Youtube da Fundação Renova, por meio do *Analytics* do Youtube em 07 de julho de 2023. Assim, o período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de maio de 2023 foi selecionado, o campo “Origem do tráfego” foi acessado, e a planilha contendo as visualizações diárias no Youtube foi gerada.

A partir da base de dados obtida, a EY recalculou o indicador I06 para os meses de janeiro de 2022 a maio de 2023 com base na ficha contida no documento de Definição do Programa (novembro/2022). Vale ressaltar que, no cálculo do indicador, não foram consideradas as visualizações indicadas como “Publicidade no Youtube”, uma vez que consistem em visualizações de anúncios pagos.

Em seguida, a EY comparou os valores calculados e os valores reportados, pela Fundação Renova, no Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022, publicado em janeiro de 2023, e no Relatório Mensal de Atividades referente a junho de 2023, publicado em julho de 2023. Destaca-se que a Fundação Renova reportou os valores arredondados, na classe dos milhares e dos milhões, diferentemente da meta que é apresentada na classe das unidades na ficha do indicador. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 39.

Tabela 39 – Comparação entre os valores do indicador I06 reportados pela Fundação Renova e os calculados pela EY para os meses de janeiro de 2022 a maio de 2023

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova	Recálculo pela EY®
Janeiro/2022	8,47 mil	8.467
Fevereiro/2022	10,42 mil	10.418
Março/2022	9,35 mil	9.351
Abril/2022	10,34 mil	10.328
Maior/2022	10,42 mil	10.422
Junho/2022	12,55 mil	12.551
Julho/2022	11,25 mil	11.247
Agosto/2022	14,60 mil	14.595
Setembro/2022	15,79 mil	15.780

Mês/Ano	Reporte da Fundação Renova	Recálculo pela EY ^①
Outubro/2022	12,10 mil	12.092
Novembro/2022	15,84 mil	15.835
Dezembro/2022	19,76 mil	19.760
Janeiro/2023	0,01 milhões	9.141
Fevereiro/2023	0,01 milhões	10.669
Março/2023	0,02 milhões	16.153
Abril/2023	0,10 milhões	15.734
Maio/2023	0,72 milhões	20.234

① O valor do recálculo da EY está apresentado na classe das unidades, no mesmo formato da meta contida na ficha do indicador, diferentemente do reporte realizado pela Fundação Renova.

Diante do exposto, a EY identificou divergência entre os valores reportados para os meses de janeiro de 2022 a maio de 2023, exceto para o mês de dezembro de 2022, e as evidências disponibilizadas pela Fundação Renova.

Quanto à periodicidade e metodologia de cálculo do indicador I06, a EY identificou que correspondem às previstas no documento de Definição do Programa (novembro/2022). Recomenda-se que a Fundação Renova explicita na ficha do indicador que as visualizações relacionadas a "Publicidade no Youtube" não são consideradas no cálculo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.030	Foram identificadas divergências nos valores reportados pela Fundação Renova, relacionados ao indicador "I06 – Visualizações no Youtube" previsto no documento de Definição do Programa (novembro/2022) e a documentação suporte disponibilizada, no período de janeiro de 2022 a maio de 2023, exceto para o mês de dezembro de 2022. Ademais, a Fundação Renova reporta os valores na classe dos milhares e dos milhões, enquanto a ficha do indicador apresenta a meta na classe das unidades.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Em reunião de esclarecimento, identificamos uma diferença de critério usado para o cálculo desse indicador. A forma correta de aferição desse dado é considerar o número de visualizações excluindo as visualizações "Publicidade Youtube. O número reportado para abril de 2023 se refere ao volume total de impressões registradas para o período, ao invés do de visualizações, logo, está incorreto. O número reportado para maio de 2023 não exclui visualizações referentes a "Publicidade no YouTube" (critério sinalizado pela EY na auditoria), logo, está incorreto.			
Plano de Ação: Emitir a errata para o mês de abril e maio de 2023 entre os próximos relatórios mensais do programa e retificar o alinhamento junto a equipe sobre o critério correto.			
Prazo: 07/06/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	

3.15. Verificação de evidências da gestão da página "Calendário" no site da Fundação Renova

O presente procedimento teve como objetivo verificar a criação, pelo PG036, de um espaço no site da Fundação Renova para divulgação de agendas e pautas das atividades da Fundação Renova com os atingidos nos territórios, conforme previsto nas NTs nºs 06 e 10/2018 emitidas pela CT-PDCS em 04 de outubro e 09 de novembro de 2018, respectivamente. Assim, conforme informado pelo PG036, as agendas são disponibilizadas no site da Fundação Renova na página "Calendário", atualizada pelo pilar Participação e Diálogo Social do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006). Cumpre ressaltar que, nas NTs nºs 06 e 10, não foi identificado quais temas devem ser incluídos nas agendas a serem apresentadas no site, assim como não foi identificado junto à Fundação Renova uma rotina de captação ativa pelo PG036 das reuniões realizadas por outros Programas e áreas da Fundação Renova com os atingidos. Desse modo, na realização do presente procedimento, a EY verificou as agendas disponibilizadas pelo Pilar Participação e Diálogo Social na página "Calendário" do site da Fundação Renova.

Portanto, para realização deste procedimento, a equipe do pilar Participação e Diálogo Social disponibilizou os documentos "PlanConsolidDelib216_2021.xlsm", "PlanConsolidDelib216_2022.xlsm" e

"PlanConsolidDelib216_2023.xlsm", os quais consistem no controle de reuniões realizadas em 2021, 2022 e 2023, respectivamente. De posse desses arquivos, a EY consolidou os documentos, e identificou um total de 1.296 registros no período compreendido entre janeiro de 2021 e outubro de 2023.

Em seguida, a EY selecionou uma amostra aleatória de 28 itens, estratificada por ano de realização da reunião, e confrontou as informações presentes na planilha de gestão das agendas do pilar Participação e Diálogo Social com as veiculadas na página "Calendário" contida no site da Fundação Renova, disponível em <https://www.fundacaorenova.org/calendario/> e acessada entre os dias 07 e 14 de novembro de 2023. Destaca-se que as informações confrontadas consistiram em data, horário, local e município de realização da reunião, bem como pontos de pauta abordados e *link* para acesso à reunião, quando essa fosse remota ou híbrida. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 40.

Tabela 40 – Confronto entre as informações presentes na planilha de gestão das agendas do pilar Participação e Diálogo Social e as veiculadas na página "Calendário" do site da Fundação Renova para os anos de 2021, 2022 e 2023

Verificação EY	2021	2022	2023 ^①	Total	
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	Quantidade	Percentual
As informações veiculadas na página "Calendário" correspondiam às apresentadas na planilha do pilar Participação e Diálogo Social	6	0	6	12	43%
As informações veiculadas na página "Calendário" divergiram das apresentadas na planilha do pilar Participação e Diálogo Social	3	8	5	16	57%
Agenda não identificada no site	0	0	3	3	10%
Ausência de informação que pode comprometer a participação (ausência de <i>link</i> e/ou endereço físico)	2	8	1	11	39%
Ausência de justificativa para reagendamento	1	0	0	1	4%
Divergência na data reagendada para a reunião	0	0	1	1	4%
Total	9	8	11	28	100%

① Para o ano de 2023, foram consideradas as reuniões publicadas até a data de 31 de outubro de 2023.

Adicionalmente, a EY verificou se as agendas referentes ao CIA Móvel para o ano de 2023 foram adicionadas à página "Calendário" do site da Fundação Renova. Desse modo, a partir da planilha "CalendCIAMovel_CRD_2023.xlsx", disponibilizada pela equipe do pilar de Participação e Diálogo Social, a EY identificou um total de 76 registros no período compreendido entre janeiro e outubro de 2023.

Na sequência, foi selecionada uma amostra aleatória de 10 itens, de modo que fosse selecionado um item para cada mês, e foi realizado confronto entre as informações presentes na planilha de gestão das agendas do CIA Móvel e as veiculadas na página "Calendário" contida no site da Fundação Renova, acessado em 07 de novembro de 2023. Vale ressaltar que as informações confrontadas consistiram em data, horário, local e município de realização do CIA móvel. Os resultados obtidos na execução do procedimento estão ilustrados na Tabela 41.

Tabela 41 – Confronto entre as informações presentes na planilha de agendas do CIA móvel e as veiculadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova

Verificação EY	Quantidade	Percentual
As informações veiculadas na página “Calendário” correspondiam às apresentadas na planilha de agendas do CIA móvel	4	40%
As informações veiculadas na página “Calendário” divergiram das apresentadas na planilha de agendas do CIA móvel	6	60%
Agenda não identificada no site	4	40%
Ausência de informação acerca do endereço físico	1	10%
Divergência no horário apresentado	1	10%
Total	10	100%

Ademais, foram solicitadas à Fundação Renova evidências do endereçamento ao Ponto de Auditoria PG036.008, apresentado pela EY no relatório referente ao segundo ciclo de acompanhamento do Programa. As referidas informações podem ser visualizadas na Tabela 42 a seguir.

Tabela 42 - Ponto de Auditoria PG036.008

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG036.008: Divergência entre as informações apresentadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova e as informações disponibilizadas pelo PG006, conforme identificado no ciclo 01 de auditoria para 16 eventos/reuniões em abril de 2019, e no ciclo 02 para 17 eventos do mês de outubro de 2021, permanecendo a não conformidade.	Conforme respondido por e-mail à EY no dia 30/12/2021, resgatamos os casos indicados no relatório da auditoria e identificamos que: • 6 itens listados com divergência relação apenas com a diferença de classificação entre a planilha da equipe de Diálogo e o site, já que a tag correspondente no site para “reunião reagendada” é “evento remarcado”. Portanto, estes itens não deveriam ser apontados como divergências. • 8 itens não foram recebidos pela equipe de Diálogo ao PG36, apesar de estarem na planilha de controle da equipe de Diálogo. Dessa forma, não teria sido possível publicá-los. • 3 itens foram sim enviados pelo Diálogo, e realmente não foram publicados pela equipe no site. • 3 eventos foram enviados em duplicidade pela equipe de Diálogo. E portanto, publicados em duplicidade no site. • Para os demais casos a Fundação Renova indicou em planilha detalhada, neste mesmo e-mail de 30/12/2021, que houve sim solicitação de mudança de status dos respectivos eventos no site. Não foram solicitadas evidências complementares após a troca de e-mails em questão. Todavia, a Fundação Renova acredita que existe sim a necessidade de aperfeiçoamento do processo, para que o calendário divulgado e, principalmente o público interessado, não sejam prejudicados. Será necessário portanto, a construção de um plano de ação complementar, junto ao time de Diálogo, para reduzir o risco dos eventos não publicados (por falha da equipe responsável e por não recebimento) ou dos eventos publicados em duplicidade.	Implementar uma solução técnica que centralize ou integre o controle das agendas conduzidas pelo Diálogo à sua respectiva publicação no site.	31/12/2022

Em relação ao Ponto de Auditoria PG036.008, das 33 divergências identificadas entre a página “Calendário” do site da Fundação Renova e as informações disponibilizadas pelo PG006, a EY identificou a correção de oito divergências na agenda veiculada no site. Contudo, 23 agendas não foram identificadas no site da Fundação

Renova, em consulta realizada em 07 de novembro de 2023. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 43.

Tabela 43 – Verificação do endereçamento do Ponto de Auditoria PG036.008

Verificação EY	Ciclo 01		Ciclo 02	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
As informações veiculadas na página “Calendário” correspondiam às disponibilizadas pelo PG006	0	0%	8	47%
As informações veiculadas na página “Calendário” divergiram das disponibilizadas pelo PG006	16	100%	9	53%
Agenda não identificada no site	16	100%	7	41%
Divergência em relação à pauta da reunião	0	0%	2	12%
Total	16	100%	17	100%

Diante disso, o Ponto de Auditoria PG036.008 foi atualizado e reapresentado para acompanhamento no próximo ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG036.008	Divergência entre as informações apresentadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova e as informações disponibilizadas pelo pilar Participação e Diálogo Social do PG006, para 16 eventos/reuniões no ciclo 01 de acompanhamento, nove reuniões no ciclo 02, 16 reuniões e 6 agendas do CIA Móvel no ciclo 03.	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Conforme sinalizado à auditoria, em retorno enviado no dia 09 de janeiro de 2024, foram encontradas causas diversas para as divergências sinalizadas. Entre as principais, se destacaram: ausência de indicação do local do evento e evento cadastrado com data errada. Das 16 divergências, apenas uma teve relação com uma falha técnica sobre o site e plugin utilizado.			
Plano de Ação: Considerando que a gestão do calendário é realizada pela equipe do PG06 e que a maior parte das falhas reportadas foram por erros na gestão do próprio calendário, será realizada uma reciclagem no treinamento junto à equipe do PG06, para reduzir o risco de falhas no processo.			
Prazo: 07/05/2024		Responsável: Coordenador de Comunicação	