

Auditoria Independente

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

Relatório de Acompanhamento do Programa - Ciclo 03

Março/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, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) - Pilar Canais de Relacionamento - Ciclo 03.

Controle de versões do documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	13/03/2024	EY	Emissão do documento.

Sumário Executivo

Neste capítulo inicial do Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) - Pilar Canais de Relacionamento - 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, conseqüentemente, encerrados.

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

Pontos de Auditoria Encerrados		
#	Ponto de Auditoria	Período de Identificação
PG006CR.001	Dentre as 313 manifestações constantes no ticket T25746 para inserção no sistema SGS, quatro não foram identificadas pela EY na base de manifestações extraída do referido sistema.	Ciclo 02
PG006CR.026	Dentre as 67 manifestações não respondidas que a Fundação Renova não havia apresentado uma previsibilidade de retorno final ao manifestante no ciclo 01 de acompanhamento, 13 manifestações permanecem sem respostas e sem apresentação da previsibilidade de retorno, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).	Ciclo 02
PG006CR.029	Ausência de evidência da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do PG001, do sistema CRM da Samarco para o sistema SGS da Fundação Renova.	Ciclo 02
PG006CR.035	Dentre as 3.495 manifestações que não apresentam ponto focal definido no campo "analistaResponsavel", foram identificados três registros que se encontram em tratamento.	Ciclo 03
PG006CR.037	Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificado que duas manifestações foram respondidas, com a informação de que a mesma estava sendo tratada em outros números de protocolo, entretanto, não foi identificado retorno final aos manifestantes até a execução deste procedimento.	Ciclo 03
PG006CR.040	Dentre 68 registros verificados na amostra, para dois registros cujos manifestantes solicitaram a chave de acesso ao Portal do Usuário, não foram identificadas evidências deste envio.	Ciclo 03
PG006CR.044	Dentre 47 manifestações classificadas como "Respondida no ato" pela equipe de Canais de Relacionamento, a EY identificou 12 registros que apresentam situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial que deveriam ter sido direcionados à Ouvidoria.	Ciclo 03
PG006CR.045	Dentre as nove manifestações classificadas como "Respondida" pela equipe de Canais de Relacionamento, a EY identificou um registro cuja classificação do campo "manifestacaoAssunto" não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo "resumo".	Ciclo 03
PG006CR.046	Foram identificadas duas manifestações classificadas como "Respondida no ato" que apresentam no campo "resumoconclusao" a informação de que o manifestante deve aguardar contato da Fundação Renova.	Ciclo 03
PG006CR.048	Foram identificadas seis manifestações que apresentam incompatibilidade entre o resumo e a conclusão da manifestação.	Ciclo 03
PG006CR.049	Foram identificadas cinco manifestações cujo campo resumo apresenta um encaminhamento.	Ciclo 03

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.
	A9 - Fragilidades nos controles gerais de TI, com alto risco de comprometimento da integridade e confidencialidade dos dados do Programa.
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.
	M6 - Fragilidades nos controles gerais de TI, com médio risco de comprometimento da integridade e confidencialidade dos dados 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 45 Pontos de Auditoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) - Pilar Canais de Relacionamento 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 ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG006CR.025	Alta	A1	Foram identificadas 58.011 manifestações sem registro de retorno final, no campo "dataconclusao", pelo pilar Canais de Relacionamento da Fundação Renova, em um prazo superior a 20 dias, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105/2017 do CIF, o que representa 4,45% do total avaliado.	Ciclo 01	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.080	Alta	A1	Foram identificados 811 ofícios com status "Em análise" que se encontram em aberto por mais de 20 dias, considerando a data de recebimento e de extração das bases de ofícios do NII, 13 de julho de 2023, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105/2017.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	mar/2024 out/2024

¹ Informações disponibilizadas pela Fundação Renova em 28 de fevereiro e 12 de março 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 ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG006CR.041	Alta	A2	Dentre as 68 manifestações recebidas via Central 0800 avaliadas pela EY, não foram disponibilizadas evidências de transferência à pesquisa de satisfação para 37 ligações, em desacordo com o disposto na Deliberação CIF nº 105/2017.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	Implementado
PG006CR.042	Alta	A2	Foi identificada uma manifestação, registrada após a data da emissão da Deliberação CIF nº 105/2017, para a qual não foi observado registro de contato com o manifestante para informá-lo de que a resposta por escrito se encontrava disponível no sistema SGS, além de uma manifestação, na qual foi observada solicitação de resposta por escrito, que não foi inserida no sistema.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.033	Alta	A3	Dentre as 1.236.902 manifestações cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento, foram identificadas oito manifestações que não apresentam registro de retorno final ao manifestante.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.036	Alta	A3	Dentre as 65.538 manifestações cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento, foi identificada uma manifestação que não apresenta registro de retorno final ao manifestante.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	N/A ①
PG006CR.038	Alta	A3	Ausência de evidências da realização de contato, pela Fundação Renova, com o manifestante que possuía solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, para 14 manifestações, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.073	Alta	A5	Divergência entre o resultado do indicador I12 - Taxa de manifestações reincidentes reportado pela Fundação Renova para o mês de dezembro de 2022 no Relatório Anual de Atividades de 2022 e calculado pela EY através da base de manifestações extraída do sistema SGS, não sendo possível verificar se a metodologia adotada pela Fundação Renova corresponde à aprovada no documento de Definição do Programa (junho/2021).	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	dez/2024
PG006CR.030	Alta	A6	Dentre as 310 as manifestações que tiveram o campo "manifestante" preenchido com um único nome, foram identificados três registros cujo campo foi preenchido apenas com um caractere, não representando um nome de manifestante, em desacordo com a definição do campo.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.031	Alta	A6	Ausência de preenchimento dos campos "telefones" e "email", simultaneamente, para 3.219 manifestações, além do preenchimento desses campos com informações que não condizem com a sua natureza para outros 29 registros, considerando as formas de recebimento para as quais a responsabilidade de preenchimento das informações no sistema SGS é da equipe do pilar Canais de Relacionamento, podendo comprometer o fornecimento de retorno ao manifestante.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.032	Alta	A6	Foram identificadas 19 manifestações, sem a inclusão de ponto focal no campo	Ciclo 02	Gerência Corporativa de	05/04/2024

Pontos de Auditoria Em Aberto						
#	Criticidade do Ponto	Classificação da criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
			"analistaResponsavel", que permanecem em tratamento.		Diálogo e Canais de Relacionamento	
PG006CR.034	Alta	A6	Ausência de preenchimento dos campos "telefones" e "email", simultaneamente, para 432 manifestações, além do preenchimento desses campos com informações que não condizem com a sua natureza para outros dois registros, considerando as formas de recebimento indicadas como não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, podendo comprometer o fornecimento de retorno ao manifestante.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.039	Alta	A6	Ausência de padronização na classificação do campo "statusManifestacao", sendo identificadas 1.296 manifestações classificadas pela Fundação Renova como "Respondida no ato", porém com registro de data de conclusão, no campo "dataconclusao", divergente da data de recebimento do relato, apresentada no campo "datareg".	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.043	Alta	A6	Foi identificado o encerramento de 18 manifestações antes do tratamento necessário pelo Programa e abertura de novo protocolo sobre o mesmo assunto da manifestação encerrada.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.047	Alta	A6	Dentre as 1.794 manifestações registradas no sistema SGS classificadas como "Cancelada", em 44 casos foram mantidos os protocolos mais recentes, os quais deveriam ser cancelados e tratados no protocolo mais antigo, evitando o comprometimento dos resultados reportados pela Fundação Renova para os indicadores I13 e I14. Adicionalmente, para 17 manifestações vinculadas a protocolos com o mesmo tema, não houve o cancelamento dos registros mais recentes.	Ciclo 02	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.069	Alta	A6	Dentre as 56.863 manifestações classificadas como em tratamento, três apresentam o campo "dataconclusao" preenchido.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.070	Alta	A6	Dentre as 1.243.783 manifestações classificadas como "Respondida" ou "Respondida no ato", foram identificadas 2.620 manifestações que contêm inconsistências no preenchimento do campo "resumoconclusao", sendo 2.349 registradas antes do início das atividades da Fundação Renova e 271 depois.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.071	Alta	A6	Foram identificadas 47 manifestações cujo campo "statusManifestacao" não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova nos campos "resumo" e "resumoconclusao".	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.072	Alta	A6	Em 26 manifestações para as quais não foi possível compreender o relato do manifestante a partir do campo "resumo", não foi identificado o registro de contato com o manifestante no sistema SGS para entendimento de seu relato e fornecimento de devolutiva.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.075	Alta	A6	A planilha contendo a consolidação das avaliações do atendimento prestado pelos CIAs apresentou inconsistências, não sendo possível corroborar os resultados reportados pela Fundação Renova, no	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais	31/05/2024

Pontos de Auditoria Em Aberto						
#	Criticidade do Ponto	Classificação da criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
			Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, para os indicadores I15 - Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs, I18 - Oferta das informações solicitadas nos CIAs e I20 - Satisfação com a estrutura física dos CIAs.		de Relacionamento	
PG006CR.076	Alta	A6	A planilha contendo as avaliações do atendimento prestado pela Central 0800 e pelo Fale Conosco apresentou erro de consolidação, não sendo possível corroborar os resultados reportados pela Fundação Renova, no Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, para os indicadores I16 - Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco, I17 - Satisfação com a resolução das solicitações e I19 - Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.077	Alta	A6	Não foi identificada a inclusão dos ofícios FR.2021.0045 e FR.2022.1115, inicialmente registrados por meio de planilha eletrônica, na plataforma SharePoint utilizada atualmente pelo NII.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	Implementado
PG006CR.081	Alta	A6	Dentre as 1.302.436 manifestações registradas no sistema SGS, 59 possuem registro anterior ao rompimento da barragem de Fundão, sendo algumas delas com descritivo referente aos Programas do TTAC, o que indica que as datas de registro não são coerentes.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	05/04/2024
PG006CR.074	Alta	A8	Divergência entre a quantidade de manifestações identificadas na documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova e na base extraída do sistema SGS, não sendo possível corroborar os resultados dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado reportados para o mês de dezembro de 2022 no Relatório Anual de Atividades de 2022.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	N/A ①
PG006CR.050	Alta	A9	Foram observados conflitos de segregação de funções em pelo menos dois usuários do fornecedor do sistema SGS, que possuem acesso tanto às funções de desenvolvimento, como de administradores do sistema, podendo desenvolver e transportar mudanças.	Ciclo 03	Gerência de TI	N/A ①
PG006CR.053	Alta	A9	Dentre 25 solicitações de acesso ao sistema SGS avaliadas pela EY, não foram apresentadas evidências da aprovação de um profissional competente em três delas.	Ciclo 03	Gerência de TI	N/A ①
PG006CR.054	Alta	A9	Não foi identificada a formalização da concessão de acessos privilegiados, de administrador do sistema SGS, a um profissional do fornecedor responsável pelo sistema.	Ciclo 03	Gerência de TI	17/05/2024
PG006CR.055	Alta	A9	A listagem de perfis e seus respectivos Programas utilizada para concessão de acessos ao sistema SGS não é confiável, uma vez que, segundo a Fundação Renova, foram identificados perfis que estavam associados a Programas de forma errônea.	Ciclo 03	Gerência de TI	Implementado
PG006CR.057	Alta	A9	Foram identificados 86 usuários associados a profissionais desligados (terceiros) que permaneciam com acesso ativo no sistema SGS e 58 usuários não identificados na lista de colaboradores ou terceiros, fornecida pela Fundação Renova, que estavam com status ativo no referido sistema.	Ciclo 03	Gerência de Tecnologia e Sistemas	31/07/2024 20/03/2024

Pontos de Auditoria Em Aberto						
#	Criticidade do Ponto	Classificação da criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG006CR.058	Alta	A9	Não foi identificado um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários do sistema SGS, de forma que não é possível avaliar se os acessos dos profissionais permanecem apropriados ao longo do tempo, que estão de acordo com suas responsabilidades e que não há conflitos de segregação de funções.	Ciclo 03	Gerência de TI	N/A ①
PG006CR.059	Alta	A9	Não foi identificado um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos, de forma que não é possível avaliar se os acessos dos profissionais permanecem apropriados ao longo do tempo, que estão de acordo com suas responsabilidades e que não há conflitos de segregação de funções.	Ciclo 03	Gerência de TI	N/A ①
PG006CR.064	Alta	A9	Foram observados conflitos de segregação de funções no <i>Data Lake</i> , visto que foram identificados profissionais que possuem acesso tanto às funções de desenvolvimento, como de administrador do sistema, podendo desenvolver e transportar mudanças.	Ciclo 03	Gerência de Tecnologia e Sistemas	Implementado
PG006CR.065	Alta	A9	Não foi disponibilizada uma relação completa e íntegra de todas as mudanças implementadas em produção no <i>Data Lake</i> , juntamente com as informações de desenvolvimento e responsável pela aprovação.	Ciclo 03	Gerência de Tecnologia e Sistemas	N/A ①
PG006CR.066	Alta	A9	Foram identificadas fragilidades no processo de concessão de acesso ao <i>Data Lake</i> , uma vez que as concessões de usuários do time responsável pela administração da aplicação não passam por um fluxo de aprovação definido.	Ciclo 03	Gerência de Tecnologia e Sistemas	21/02/2024
PG006CR.067	Alta	A9	Para o <i>Data Lake</i> , não foi identificado um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos, tampouco um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários.	Ciclo 03	Gerência de Tecnologia e Sistemas	21/02/2024
PG006CR.068	Alta	A9	Não foram disponibilizadas evidências que possibilitassem a execução de testes relacionados ao controle de monitoramento de rotinas automatizadas do <i>Data Lake</i> .	Ciclo 03	Gerência de Tecnologia e Sistemas	N/A ①
PG006CR.078	Média	M3	Foram identificados 18 registros duplicados nas bases de dados do NII, além de inconsistências entre os campos "Status Final", "Data de Recebimento", "Data de Cadastro" e "Data de Finalização".	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	Implementado
PG006CR.051	Média	M6	Não foram disponibilizadas informações referentes à versão e à data da última modificação dos arquivos em ambiente de produção do sistema SGS, impossibilitando validar se todas as mudanças no sistema estão sendo devidamente registradas e possuem documentação formalizada na ferramenta de demandas/chamados utilizada.	Ciclo 03	Gerência de TI	N/A ①
PG006CR.052	Média	M6	Foram identificados tickets com categorização incorreta na ferramenta de demandas/chamados utilizada para registro de mudanças no âmbito do sistema SGS.	Ciclo 03	Gerência de TI	09/08/2024
PG006CR.056	Média	M6	O controle de concessão de acessos para os usuários de Call Center do sistema SGS não segue o processo padrão de Gestão de Acessos e não possui validação por profissional responsável.	Ciclo 03	Gerência de TI	25/10/2024
PG006CR.060	Média	M6	Não foi identificado um controle de revisão ou monitoramento de acessos privilegiados ao banco de dados do sistema SGS que mitigue os riscos inerentes às ações executadas em ambiente de	Ciclo 03	Gerência de TI	17/05/2024

Pontos de Auditoria Em Aberto						
#	Criticidade do Ponto	Classificação da criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
			produção pelos usuários administradores do sistema SGS.			
PG006CR.061	Média	M6	Não foi possível analisar os parâmetros de segurança lógica configurados no Sistema Operacional e banco de dados que suportam a infraestrutura de TI do sistema SGS, em decorrência da não disponibilização dessas informações pela Fundação Renova.	Ciclo 03	Gerência de TI	01/06/2024
PG006CR.062	Média	M6	Não foi identificada a formalização de tratativas de erros de execução de rotinas automatizadas configuradas no sistema SGS, impossibilitando a análise da operação deste controle.	Ciclo 03	Gerência de TI	13/09/2024
PG006CR.063	Média	M6	Não foi possível analisar as configurações das rotinas automatizadas em decorrência da não disponibilização da lista de rotinas cadastradas no sistema SGS pela Fundação Renova.	Ciclo 03	Gerência de TI	13/09/2024
PG006CR.079	Baixa	B4	Não foi disponibilizado, pela Fundação Renova, o documento gerador da resposta disponibilizada pela Fundação Renova por meio do ofício de código FR.2021.0275.	Ciclo 03	Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	Implementado

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

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

Impedimentos ao Processo de Acompanhamento do Pilar

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 13 de abril de 2023, e ao longo da fase de entendimento do Programa realizada pela EY junto à Fundação Renova, foram identificados os seguintes impedimentos:

- **Ausência de definição dos responsáveis pelo processo de atendimento às manifestações oriundas de portas de entrada que, segundo a Fundação Renova, não são geridas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento:** De acordo com a Fundação Renova, existem manifestações registradas no Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) para as quais não há a indicação do responsável pelo retorno ao manifestante, visto que as respectivas formas de recebimento não são gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento, sendo elas: “Abordagem Presencial”, “E-mail”, “Eventos”, “Fórum”, “Mobilização”, “Ofício”, “Ouvidoria”, “Redes Sociais”, Reunião de Diálogo” e “Telefone”.
- **Existência de campos para inserção de data no sistema SGS cujo preenchimento é manual:** Os campos “datareg” e “dataconclusao”, nos quais se identifica a data de registro da manifestação e de retorno ao manifestante, são campos manuais, que permitem ajustes retroativos sem identificação do histórico, o que compromete diretamente a verificação do cumprimento da Deliberação CIF nº 105/2017 e do cálculo dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado, previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021). Nesse sentido, ressalta-se que foram identificadas pela EY datas não condizentes nesses campos, como exemplo, data de retorno posterior à data de registro.
- **Impossibilidade de verificar se todas as manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão registradas no sistema *Customer Relationship Management* (CRM) da Samarco foram migradas para o sistema SGS da Fundação Renova:** uma vez que não foi concedido acesso à EY para acompanhar a extração da base de manifestações registradas no sistema CRM da Samarco, não é possível verificar se há ou não manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão registradas nesse sistema que não foram migradas para o sistema SGS da Fundação Renova.

Recomendações

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

- Configure o sistema SGS para que as senhas de usuários sejam alteradas a cada 90 dias;
- Padronize e formalize os processos de Gestão de Acessos ao sistema SGS e que toda concessão possua aprovação e/ou outro controle para cobrir os riscos relacionados;
- Implemente um controle de revisão periódica de acessos privilegiados ao banco de dados do sistema SGS, de forma a cobrir o risco de acessos inapropriados por consequência de concessão a novos usuários ou alteração de função de usuários já existentes;
- Crie um relatório customizado, por meio do qual seja possível a obtenção da lista completa de mudanças implementadas em produção no *Data Lake*;
- Extraia mensalmente e armazene os *logs* de execução do *Data Lake*, de forma que seja possível a avaliação de todo o período de escopo de auditoria;
- Ajuste a *query* de extração da base de manifestações do sistema SGS, de modo que esta não apresente informações duplicadas;
- Avalie o processo de registro do protocolo no sistema SGS, especialmente, o preenchimento dos campos “datareg” e “dataconclusao”, se possível, tornando-os automáticos e não manuais;
- Defina processos para que os registros sejam inseridos no sistema SGS em tempo hábil para que o retorno final ao manifestante seja realizado dentro do prazo de 20 dias, estipulado por meio da Deliberação CIF nº 105/2017;
- Revise as manifestações para as quais o campo “manifestante” está preenchido apenas com o primeiro nome do manifestante, incluindo o nome completo destes, de forma a identificá-los corretamente;
- Registre no sistema SGS a realização do contato com o manifestante para informá-lo sobre a devolutiva, inclusive nos casos de respostas padronizadas;
- Ajuste os campos pertinentes do sistema SGS após realização de contato com o manifestante, apresentando a descrição da manifestação e a tratativa fornecida, nos casos de registro do relato pelo próprio manifestante com informações faltantes ou incorretas;
- Mesmo quando for identificada no sistema SGS a conclusão da solicitação do manifestante, seja realizado contato tempestivo com o solicitante para repasse da informação, o que deve ser registrado no referido sistema de modo a corroborar o fornecimento de retorno final à manifestação;
- Encaminhe as manifestações aos respectivos pontos focais tempestivamente, visando não comprometer o retorno aos manifestantes;
- Formalize no documento de Definição do Programa o período associado à medição dos indicadores do pilar Canais de Relacionamento, informando se estes devem ser calculados de forma cumulativa ou não;
- Mantenha o histórico dos dados utilizados para cálculo dos indicadores do pilar Canais de Relacionamento, para embasar os valores reportados;
- Formalize previamente, junto à CT-PDCS e ao CIF, as alterações transcorridas no âmbito do atendimento nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs);
- Documente as ações de CIA móvel, por meio de evidências que permitam a identificação da mobilização e da realização das ações, com informações de data e local;
- Implemente controles para mitigar a ocorrência de falhas humanas no preenchimento das bases de dados utilizadas para cálculo dos indicadores relacionados aos CIAs;
- Implemente controles para que as informações registradas nas bases de ofícios do Núcleo de Informações Institucionais (NII) estejam corretas;
- Consolide os controles do NII, para que toda a documentação relacionada aos ofícios registrados seja

arquivada, inclusive as evidências de confirmação de recebimento dos ofícios enviados pelo NII, de modo a manter a rastreabilidade dessas informações;

- Forneça retorno formal às pessoas físicas ou jurídicas que encaminharam ofícios, visando ao atendimento aos prazos dispostos na Deliberação CIF nº 105/2017;
- Realize as classificações apresentadas no sistema SGS de acordo com as situações identificadas e com os procedimentos internos do pilar Canais de Relacionamento;
- Implemente controles para assegurar que as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento, referentes a reclamações em relação à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão e em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento, sejam direcionadas e tratadas pelo pilar Ouvidoria, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021); e,
- Avalie o conteúdo das 59 manifestações registradas no sistema SGS com data anterior a 05 de novembro de 2015, a fim de verificar quais estão relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão e quais são de escopo da Samarco, bem como efetue e documente as correções necessárias nas classificações.

Índice

1.	Introdução	15
1.1.	Limitações e Premissas	15
1.2.	Objetivo	15
1.3.	Glossário de Termos e Siglas	16
1.4.	Documentos de Referência	16
2.	Contextualização do Pilar	17
3.	Resultados dos Procedimentos	21
3.1.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS)	21
3.2.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do <i>Data Lake</i> , utilizado pela Fundação Renova para armazenar as informações advindas do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS), e verificação da integridade da interface entre o <i>Data Lake</i> e o referido sistema	32
3.3.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova	35
3.4.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento	46
3.5.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo “FormaRecebimento” indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento	55
3.6.	Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105/2017	61
3.7.	Verificação de resultados do indicador I12 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	64
3.8.	Verificação de resultados do indicador I13 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	66
3.9.	Verificação de resultados do indicador I14 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	68
3.10.	Verificação de evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)	70
3.11.	Verificação de evidências do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021), considerando o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017	73
3.12.	Verificação de resultados do indicador I15 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	78
3.13.	Verificação de resultados do indicador I18 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	80
3.14.	Verificação de resultados do indicador I20 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	81
3.15.	Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105/2017	83
3.16.	Verificação de resultados do indicador I16 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa	85

3.17. Verificação de resultados do indicador I19 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa.....	87
3.18. Verificação de resultados do indicador I17 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa.....	88
3.19. Verificação de evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105/2017.....	90
3.20. Verificação da existência de manifestações sem registro de resposta que foram reinseridas no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, sob novo número de protocolo com data atualizada	92
3.21. Verificação de evidências do recebimento, registro, tratamento e arquivamento de ofícios realizado pelo Núcleo de Informações Institucionais (NII), conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)	94
3.22. Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova	98
3.23. Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco para o Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova.....	102

1. Introdução

1.1. Limitações e Premissas

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

Os procedimentos aplicados consideraram as premissas estabelecidas no Procedimento Operacional Padrão (POP), que foi aprovado pelo CIF em 24 de novembro de 2016, através da Deliberação CIF nº 38. Em 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 pilar Canais de Relacionamento do PG006, emitido em 13 de abril de 2023.

1.3. Glossário de Termos e Siglas

- **ACORDO ou TTAC:** Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta;
- **AWS:** *Amazon Web Services*;
- **CIA:** Centro de Informação e Atendimento;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CIT:** Centro de Informação Técnica;
- **CRM:** *Customer Relationship Management*;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **NII:** Núcleo de Informações Institucionais;
- **PAI:** Procedimento de Avaliação Individual;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SGS:** Sistema de Gestão de *Stakeholders*;
- **SOC 2:** *System and Organization Controls 2*; e,
- **TAC Governança:** Termo de Ajustamento de Conduta.

1.4. Documentos de Referência

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

2. Contextualização do Pilar

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) é executado pela Fundação Renova em atendimento ao disposto nas cláusulas 59 a 72 do TTAC, assinado em 02 de março de 2016. Devido ao seu caráter multidisciplinar e por permear de forma transversal os demais Programas, a Fundação Renova dividiu o PG006 em quatro pilares, sendo eles: Canais de Relacionamento, Comunicação, Ouvidoria e Participação e Diálogo Social, conforme apresentado no documento de Definição do Programa (junho/2021), elaborado pela Fundação Renova e aprovado pelo CIF por meio da Deliberação nº 505, em 16 de junho de 2021.

Na taxonomia do PG006, apresentada pela Fundação Renova através do ofício FR.2023.1263, enviado ao CIF e à CT-PDCS em maio de 2023, é proposta a codificação referente ao atendimento às cláusulas 59, 63, 68, 71 e 72 do TTAC². No documento, é demonstrado que a cláusula 71, que estabelece que *“Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordo e deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor”*, está relacionada ao escopo do pilar Canais de Relacionamento.

De acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), os objetivos específicos do pilar Canais de Relacionamento são:

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

Para alcançar os objetivos expostos, o documento de Definição do Programa (junho/2021) prevê a execução das seguintes atividades no âmbito do pilar Canais de Relacionamento:

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

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

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

² As cláusulas 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 69 e 70 do TTAC não foram identificadas pela EY na taxonomia do PG006 protocolada pela Fundação Renova em maio de 2023. Entretanto, a cláusula 65 do TTAC está sendo executada pela Fundação Renova no âmbito do Programa de Informação para a População (PG035), conforme a taxonomia do referido Programa, que foi apresentada ao CIF e à CT-PDCS por meio do ofício FR.2022.1844, em dezembro de 2022, e o documento de Definição do Programa (julho/2022), aprovado pelo CIF, com ressalvas, por meio da Deliberação nº 639, de 09 de dezembro de 2022. Ademais, segundo a Fundação Renova, a cláusula 69 do TTAC está sendo executada pelo Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036), contudo, essa questão não foi formalizada na taxonomia do referido Programa, que foi apresentada ao CIF e à CT-PDCS por meio do ofício FR.2023.1188, em maio de 2023.

Por fim, como exposto no referido relatório, foram identificadas evidências que permitiram corroborar a implantação do Portal do Usuário e o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.III da Deliberação nº 105/2017.

Conforme impedimento apresentado no ciclo 02 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento pela EY, com relação às manifestações registradas no sistema SGS, no ciclo 01 de acompanhamento do pilar, foi informado pela Fundação Renova que, dentre as 16 diferentes formas de recebimento de manifestações identificadas no sistema SGS, seis são geridas e reportadas pelos Canais de Relacionamento³, e as 10 restantes⁴ não estão sob gestão deste pilar. Uma vez que não houve a indicação pela Fundação Renova da área responsável por realizar a gestão das formas de recebimento que não se encontram sob responsabilidade do pilar Canais de Relacionamento, nos procedimentos aplicáveis do ciclo 03, a EY manteve essa segregação nos resultados aplicáveis

No tocante ao segundo impedimento apresentado no ciclo 02 de acompanhamento do pilar, referente ao Núcleo de Informações Institucionais (NII), conforme exposto na ata da 11ª Reunião Extraordinária da CT-PDCS, *“ficou definido que o NII tem atividades de natureza finalística e que na revisão do documento de definição do PG 06 será explicitado esse entendimento”*. Sendo assim, o impedimento foi considerado endereçado pela EY, tendo sido incluído um procedimento para verificação da execução das ações relacionadas ao NII neste terceiro ciclo, cujo resultado está apresentado neste documento.

Para o terceiro impedimento apresentado no ciclo 02 de acompanhamento, foi identificado que permanece o preenchimento manual dos campos “datareg” e “dataconclusao”, nos quais se identifica as datas de registro da manifestação e de retorno ao manifestante, permitindo assim ajustes retroativos sem identificação do histórico. Dessa forma, permanece o risco de comprometimento da verificação do cumprimento do prazo disposto na Deliberação CIF nº 105/2017 e do cálculo dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado, previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Em relação aos nove indicadores do pilar Canais de Relacionamento do PG006, a partir da solicitação realizada à EY durante a 63ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, que ocorreu no dia 28 de setembro de 2022, foram elaborados procedimentos para a avaliação dos resultados dos indicadores reportados pela Fundação Renova. É importante ressaltar que, segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021), o pilar não possui indicadores finalísticos, cujas metas precisam ser atingidas para o Programa ser considerado encerrado. Conforme disposto no referido documento, o pilar Canais de Relacionamento será encerrado quando a Fundação Renova concluir suas atividades e quando todas as manifestações forem respondidas.

Diante das informações descritas, a avaliação da EY consistiu em verificar as atividades e ações, realizadas entre os meses de janeiro e dezembro de 2022, com as exceções descritas neste relatório, no âmbito do Processo de Gestão dos Canais de Relacionamento, executadas pela Fundação Renova, em atendimento ao TTAC, às Deliberações e Notas Técnicas, ao documento de Definição do Programa (junho/2021) e aos demais documentos balizadores.

A partir dos documentos listados acima 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, em 13 de abril de 2023. Conforme estabelecido nesse documento, a avaliação realizada pela EY consistiu na execução de 23 procedimentos, listados a seguir:

³ Conforme documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, encaminhado pela Fundação Renova no dia 29 de abril de 2020, as formas de recebimento indicadas como gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento são: “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco”, “Fale Conosco - Portal” e “Postos de Atendimento CIAs”.

⁴ De acordo com o documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, encaminhado pela Fundação Renova no dia 29 de abril de 2020, as formas de recebimento indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento são: “Abordagem Presencial”, “E-mail”, “Eventos”, “Fórum”, “Mobilização”, “Ofício”, “Ouvidoria”, “Redes Sociais”, “Reunião de Diálogo” e “Telefone”.

Tabela 4 - Procedimentos realizados pela EY

Nº	Descrição do Procedimento
1	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS)
2	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do <i>Data Lake</i> , utilizado pela Fundação Renova para armazenar as informações advindas do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS), e verificação da integridade da interface entre o <i>Data Lake</i> e o referido sistema
3	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova
4	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo "FormaRecebimento" indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento
5	Verificação dos registros constantes na base de manifestações extraída do Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, para as classificações do campo "FormaRecebimento" indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento
6	Verificação do prazo despendido pela Fundação Renova para registro de resposta das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação CIF nº 105/2017
7	Verificação de resultados do indicador I12 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
8	Verificação de resultados do indicador I13 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
9	Verificação de resultados do indicador I14 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
10	Verificação de evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)
11	Verificação de evidências do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021), considerando o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017
12	Verificação de resultados do indicador I15 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
13	Verificação de resultados do indicador I18 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
14	Verificação de resultados do indicador I20 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
15	Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105/2017
16	Verificação de resultados do indicador I16 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
17	Verificação de resultados do indicador I19 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa
18	Verificação de resultados do indicador I17 reportados pela Fundação Renova em relatórios periódicos de atividades do Programa

Nº	Descrição do Procedimento
19	Verificação de evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105/2017
20	Verificação da existência de manifestações sem registro de resposta que foram reinseridas no Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova, sob novo número de protocolo e data atualizada
21	Verificação de evidências do recebimento, registro, tratamento e arquivamento de ofícios realizado pelo Núcleo de Informações Institucionais (NII), conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)
22	Verificação do encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova
23	Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco para o Sistema de Gestão de <i>Stakeholders</i> (SGS) da Fundação Renova

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 foi aprovado pelo CIF por meio da Deliberação nº 505/2021.

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

3. Resultados dos Procedimentos

A Fundação Renova utiliza o Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) para registrar as manifestações recebidas por meio dos seus canais de relacionamento, bem como para realizar o acompanhamento e gestão do atendimento e fornecer resposta às solicitações. Conforme apresentado no documento de Definição do Programa (junho/2021), “*Todas as manifestações, independente do Canal, são registradas no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS), o que permite concentrar as solicitações em uma única base de dados*”.

Dessa forma, para execução dos procedimentos listados no item anterior, a EY acompanhou a extração da base de manifestações diretamente do banco de dados do sistema SGS, em 27 de janeiro de 2023, que totalizou 1.302.440 registros, considerando o dia 31 de dezembro de 2022 como data de corte. Para evidenciar a completude dos registros extraídos do sistema, foram realizados procedimentos para validação das informações obtidas, não sendo identificadas divergências entre a quantidade de registros constantes na base extraída e no banco de dados.

Adicionalmente ressalta-se que, no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar, a Fundação Renova disponibilizou à EY um documento denominado “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, contendo informações e definições relacionadas à base de manifestações do sistema SGS e seus campos, que foram consideradas pela EY para execução dos procedimentos.

Feitas as considerações, a partir da execução dos procedimentos detalhados no item anterior, os seguintes resultados foram obtidos pela EY.

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

Com o objetivo de avaliar a operação dos controles gerais de Tecnologia da Informação (TI) para os processos de Gestão de Mudanças, Gestão de Acessos e Gestão de Operações de TI aplicáveis ao Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS), utilizado pela Fundação Renova para registro das manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento, entre outras funções, a EY realizou procedimentos abrangendo o período de janeiro de 2022 a janeiro de 2023.

Vale ressaltar que o procedimento de avaliação dos controles gerais de TI do sistema SGS foi executado pela EY, anteriormente, no âmbito do Programa de Levantamento e de Cadastro dos Impactados (PG001) e seu resultado foi exposto nos Relatórios de Acompanhamento do Programa emitidos pela EY em 30 de agosto de 2019 e 09 de março de 2022, respectivamente.

Nesse sentido, neste ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, a EY verificou evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria que ficaram em aberto após o terceiro ciclo de acompanhamento do PG001, que estão apresentados na Tabela 5, junto aos comentários disponibilizados pela Fundação Renova, os quais foram verificados nesse ciclo de acompanhamento do pilar. Observa-se que não foram apresentados, pela Fundação Renova, planos de ação e prazos para os Pontos de Auditoria em questão.

Tabela 5 - Pontos de Auditoria PG001.025, PG001.027, PG001.028, PG001.031, PG001.032, PG001.033, PG001.034, PG001.037, PG001.039, PG001.040, PG001.043 e PG001.044

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova
PG001.025: Foram observados conflitos de segregação de funções em pelo menos quatro usuários do fornecedor do sistema SGS que possuem acesso tanto às funções de desenvolvimento como de administradores dos sistemas, podendo desenvolver e transportar mudanças, assim como realizar alterações diretamente na base de dados do Cadastro Integrado.	Esse item ainda permanece uma vez que a equipe do fornecedor é pequena e todos os recursos são importantes no desenvolvimento das melhorias. Para realização da publicação das melhorias sistemas, o fornecedor necessita de um Desenvolvedor e um DBA. Mensalmente ele indica no relatório quais são as pessoas da sua equipe que podem realizar esse tipo de tarefa para o SGS. Porém, associado ao processo de desenvolvimento, antes da montagem da build (pacote que vai para produção) há uma revisão de código, feita por um líder técnico, que avalia toda alteração no código fonte que qualquer desenvolvedor pública. Isso evita que códigos mal escritos ou maliciosos subam para produção.

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova
PG001.027: Não foram disponibilizadas informações referentes à versão e data de última modificação dos arquivos em ambiente de produção do sistema SGS, impossibilitando validar se todas as mudanças no sistema estão sendo devidamente registradas e possuem documentação formalizada na ferramenta de demandas/chamados.	Não temos acesso ao ambiente de produção nem ao código fonte das aplicações que foram o SGS. O projeto de compra e migração do SGS para os ambientes da Fundação Renova ainda está em andamento.
PG001.028: Não foi identificado um processo formal de revisão periódica de perfis de acessos dos usuários ao sistema SGS, com o objetivo de garantir que os acessos atuais dos profissionais estejam de acordo com suas responsabilidades na Fundação Renova e que não possuam conflitos de segregação de funções.	Os programas já estão conscientes do papel de revisão de acesso e criaram equipes internas para realização do processo de revisão contínua de acessos, tanto a nível de usuário quanto a nível de revisão das permissões associadas aos grupos de acesso.
PG001.031: Foi observado que, para a amostra de 27 novos acessos concedidos no sistema SGS, não houve a devida formalização da concessão de acessos e/ou a respectiva aprovação por profissional responsável da Fundação Renova para 18 usuários analisados.	De 2019 até hoje, o processo de gestão de usuário foi aprimorado. As mudanças no fluxo das atividades garantem as devidas formalizações de reprovações e/ou aprovações de acessos. A formalização de 1º nível é feita pelo Ponto Focal da área negócio dona das informações/funcionalidades. O 2º nível de aprovação é feito pelo Ponto Focal da TI da Fundação Renova, garantindo a comprovação das autorizações antes de liberar a aplicação das alterações de perfil dos usuários.
PG001.032: Foi observado que o controle de concessão de acessos para os usuários de Call Center no sistema SGS não segue o processo padrão de Gestão de Acessos e não possui validação por profissional responsável da Fundação Renova.	A flexibilização do processo de gestão de usuários ligados a empresa de CALL CENTER é uma exceção defendida pelo PG006 (Canais e Relacionamento) e autorizada pelos gestores da Fundação Renova.
PG001.033: Não foi identificada a formalização da concessão de acessos privilegiados (administrador do sistema) no sistema SGS a um profissional da SA Informática.	O processo de compra e migração do sistema SGS ainda não foi concluído e até o momento não temos o controle dos acessos dos profissionais administradores da plataforma. Eles precisam do acesso de administrador para realização de atividades de configuração/parametrização que atualmente podem só serem realizadas pelo fornecedor.
PG001.034: Foram identificados dois usuários associados a funcionários desligados que ainda estavam ativos no sistema SGS.	Formalizamos o processo de QUITA de profissionais. Tendo maior visibilidade dos desligamentos de funcionários da Fundação Renova e a garantindo a abertura de chamados de inativação de usuários dentro do sistema de tickets do fornecedor.
PG001.037: Para o sistema SGS, não foi identificado um processo formal de revisão de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos, com o objetivo de garantir que os acessos atuais dos profissionais estejam de acordo com suas responsabilidades e que não existam conflitos de segregação de funções.	Os processos internos de revisão de acessos tendem a garantir a revisão dos perfis de acesso de profissionais que mudaram de área. Entretanto, o tipo de TI está trabalhando em um projeto para automatizar a inativação de usuários que forem desligados ou mudarem de área, forçando que os acessos sejam revistos pelos responsáveis antes de uma futura reativação.

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova
PG001.039: Não foi possível analisar os parâmetros de segurança lógica (ex.: tamanho e complexidade de senha, bloqueio por tentativas inválidas de acesso, grupos e usuários administradores etc.) configurados no sistema operacional e bancos de dados que suportam a infraestrutura de TI do sistema SGS em decorrência da não disponibilização de informações pelo fornecedor SA Informática.	Foi aberto uma melhoria no sistema para formalizar e garantir todas as melhores práticas de segurança lógica relacionadas a senhas e bloqueios. Essa documentação é compartilhada com as auditorias nos últimos anos.
PG001.040: Não foi identificado um controle proativo de monitoramento de acessos privilegiados (administradores do SGS, do sistema operacional e banco de dados que suporta o sistema) que mitigue os riscos inerentes às ações executadas por estes usuários em ambiente de produção.	O projeto de compra e migração do sistema SGS ainda não foi concluído. Até a migração ser concluída, não temos gestão sobre os acessos privilegiados que o fornecedor do sistema possui sobre os ambientes de produção (aplicação e banco de dados). Recebemos mensalmente do fornecedor a lista atualizada dos funcionários que possuem acesso aos ambientes do sistema.
PG001.043: Não foi identificada a formalização de tratativas de erros de execução de rotinas automatizadas configuradas no sistema SGS, impossibilitando análise da operação deste controle.	Recebemos diariamente e-mails com o Log de execução das rotinas automatizadas do SGS. Em caso de erro, o fornecedor e a TI da Fundação Renova são comunicados e são geradas medidas para solucionar os eventuais problemas.
PG001.044: Não foi possível analisar as configurações das rotinas automatizadas em decorrência da não disponibilização da lista de rotinas cadastradas no sistema SGS pelo fornecedor SA Informática.	O projeto de compra e migração do sistema SGS ainda não foi concluído. Até a migração ser concluída, não temos acesso as configurações das rotinas automatizadas do SGS.

Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.1.1. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Mudanças do sistema SGS, bem como de evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.025 e PG001.027

O processo de Gestão de Mudanças tem como objetivo avaliar a integridade das informações, verificando que as modificações de funcionalidades efetuadas no sistema SGS, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo, estão adequadas, funcionam como esperado e são condizentes com os requisitos de Segurança da Informação, através dos controles de solicitação de desenvolvimento da mudança, teste em ambiente de homologação, aprovação pelos profissionais que possuem o adequado nível de conhecimento, autoridade e competência de acordo com as regras definidas pela companhia e, por fim, implementação da mudança no ambiente de produção.

A partir das verificações realizadas, a EY identificou que o sistema SGS não possui segregação de funções entre desenvolvedores e transportadores de mudanças no ambiente de produção. Foram detectados pelo menos dois usuários desenvolvedores com acesso também à realização de transporte de mudanças para o ambiente produtivo da aplicação, caracterizando a existência de um conflito de funções. Tal conflito implica o risco de o desenvolvedor transportar mudanças não autorizadas e não testadas para o ambiente produtivo, podendo o sistema SGS não funcionar conforme o esperado. Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG001.025 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.050 e permanece em aberto.

Adicionalmente, não foram disponibilizadas, pela Fundação Renova, informações referentes à versão e à data da última modificação dos arquivos em ambiente de produção do sistema SGS, impossibilitando validar se todas as

mudanças no sistema estão sendo devidamente registradas e possuem documentação formalizada na ferramenta de demandas/chamados utilizada. A fragilidade em controles de mudanças gera o risco de implementação de customizações e versões não autorizadas e não testadas, podendo o sistema não funcionar conforme o esperado. Dessa forma, o Ponto de Auditoria PG001.027 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.051 e permanece em aberto.

Sobre os dois pontos apresentados anteriormente, a Fundação Renova informou que não tem ação sobre essa questão enquanto o processo de publicação estiver sob controle do fornecedor do sistema SGS, o qual não compartilha detalhes desse processo com a Fundação Renova, conforme esclarecido.

Por fim, a EY observou que a ferramenta de demandas/chamados utilizada para registro de mudanças no âmbito do sistema SGS possui categorização de tickets para os seguintes itens:

- Melhoria;
- Correção de erro/bug;
- Customização;
- Desenvolvimento Melhorias Procedimentos e Funções;
- Desenvolvimento Melhorias Alterações Formulários;
- Desenvolvimento de nova funcionalidade; e,
- Construção de Filtros.

A partir dessas categorizações, a EY selecionou uma amostra, contudo, dentre os itens selecionados, foram identificados tickets que não são relativos a mudanças. Após a substituição desses itens, foi possível concluir o teste, não sendo observados desvios para os tickets verificados. Apesar disso, visto que foram identificados tickets com categorização incorreta, a população final de alterações, correções e customizações não pode ser considerada confiável.

Vale ressaltar que este cenário pode acarretar o risco de a Fundação Renova possuir um controle de mudanças para o sistema SGS contendo fragilidades, não sendo possível detectar alterações realizadas que não funcionem como o esperado. Ademais, a fragilidade em controles de mudanças resulta no risco de implementação de customizações e versões não autorizadas e não testadas, podendo o sistema não funcionar conforme o esperado.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.050	Foram observados conflitos de segregação de funções em pelo menos dois usuários do fornecedor do sistema SGS, que possuem acesso tanto às funções de desenvolvimento, como de administradores do sistema, podendo desenvolver e transportar mudanças.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Esse item ainda permanece uma vez que a equipe do fornecedor é pequena e todos os recursos são importantes no desenvolvimento das melhorias. Para realização da publicação das melhorias sistemas, o fornecedor tem necessidade de um Desenvolvedor e um DBA. Mensalmente ele indica no relatório quais são as pessoas da sua equipe que podem realizar esse tipo de tarefa para o SGS. Porém, associado ao processo de desenvolvimento, antes da montagem da BUILD (pacote que vai para produção) há uma revisão de código, feita por um Líder técnico, que avalia toda alteração no código fonte que qualquer desenvolvedor publique. Isso evita que códigos mal escritos ou maliciosos subam para produção.			
Plano de Ação: Não temos plano de ação aplicável uma vez que o SGS é um sistema SAS e não temos influência sobre essa parte do processo de publicação.			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência de TI	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.051	Não foram disponibilizadas informações referentes à versão e à data da última modificação dos arquivos em ambiente de produção do sistema SGS, impossibilitando validar se todas as mudanças no sistema estão sendo devidamente registradas e possuem documentação formalizada na ferramenta de demandas/chamados utilizada.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: Não temos acesso ao ambiente de produção nem ao código fonte das aplicações que compõem o SGS. A TI está preparando um projeto de migração do SGS para infraestrutura interna da Fundação Renova.			
Plano de Ação: Não temos plano de ação aplicável uma vez que o SGS é um sistema SAS e não temos influência sobre essa parte do processo de publicação.			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência de TI	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.052	Foram identificados tickets com categorização incorreta na ferramenta de demandas/chamados utilizada para registro de mudanças no âmbito do sistema SGS.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: N/A			
Plano de Ação: Alinhar e formalizar junto ao fornecedor do SGS um ajuste no processo de atendimento aceitar TICKETS que forem abertos na categoria errada.			
Prazo: 09/08/2024		Responsável: Gerência de TI	

3.1.2. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Acessos do sistema SGS, bem como de evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.028, PG001.031, PG001.032, PG001.033, PG001.034, PG001.037, PG001.039 e PG001.040

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

3.1.2.1. Acesso físico ao servidor e acesso dos usuários ao Sistema Operacional

Conforme entendimento realizado com o time responsável pela infraestrutura de TI do sistema SGS, foi identificado pela EY que a aplicação é hospedada e gerenciada no ambiente da *Amazon Web Services* (AWS). Com o objetivo de verificar o acesso físico e acesso dos usuários ao Sistema Operacional, a EY inspecionou dois Relatórios *System and Organization Controls 2* (SOC 2) da AWS, “*Description of the Amazon Web Services System Relevant to Security, Availability, and Confidentiality*”, disponibilizados pela Fundação Renova, que contêm a avaliação dos controles internos da empresa por um auditor independente, para o período compreendido entre os meses de outubro de 2021 a setembro de 2022. A partir dos documentos, foi possível verificar que os controles de acesso físico aos servidores onde o sistema está hospedado e acesso dos usuários ao Sistema Operacional foram efetivos para o período de escopo.

Vale ressaltar que a Fundação Renova não disponibilizou o relatório referente ao período compreendido entre os meses de outubro de 2022 e março de 2023, visto que ele não havia sido finalizado à época da execução deste procedimento. Nesse sentido, o documento será verificado pela EY no próximo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento.

3.1.2.2. Parâmetros de senha

A EY inspecionou os parâmetros de senha configurados para o sistema SGS, sendo verificado que são apropriados e que conferem o mínimo de segurança necessária para autenticação.

Contudo, foi observado que o sistema SGS não está configurado para que a senha expire com uma frequência determinada. Essa parametrização é recomendada para que o ambiente se torne mais seguro, ao diminuir o risco de violações de segurança e fazer com que as principais configurações de segurança limitem o acesso apenas aos usuários pretendidos e que permaneçam apropriadas ao longo do tempo.

Dessa forma, a EY recomenda que o sistema SGS seja configurado para que as senhas de usuários sejam alteradas a cada 90 dias.

3.1.2.3. Concessão de acessos

Durante o teste de concessão de acessos, das 25 solicitações de acesso avaliadas, a EY não identificou evidências da aprovação de um profissional competente em três delas. Vale ressaltar que ausências de aprovações e verificações da adequabilidade do acesso antes que ele seja concedido, assim como fragilidades no controle de concessões de acesso, podem resultar em acessos inapropriados e, consequentemente, alterações indevidas de dados e comprometimento da confidencialidade. Diante do exposto, os Pontos de Auditoria PG001.031 e PG001.033 foram atualizados para Pontos de Auditoria PG006CR.053 e PG006CR.054, respectivamente, e permanecem em aberto.

Complementarmente, para possibilitar a avaliação do processo de Gestão de Acessos do sistema SGS, a Fundação Renova disponibilizou um relatório com a listagem de usuários, perfis e seus respectivos Programas, juntamente de outra listagem contendo o responsável por cada Programa. Durante a execução dos testes, a EY verificou que a listagem de perfis e seus respectivos Programas não é confiável, uma vez que, segundo a Fundação Renova, foram identificados perfis que estavam associados a Programas de forma errônea.

Tal cenário, além de demonstrar que o relatório com a listagem em questão não pode ser usado no âmbito do sistema SGS, devido a fragilidades na integridade dos seus dados, pode resultar no risco de acessos indevidos. Ademais, não foi possível a conclusão dos testes, visto que a EY não pôde correlacionar os usuários, perfis e Programas, tampouco identificar o ponto focal responsável por aprovar os perfis selecionados na amostra.

Por fim, foi observado pela EY que o controle de concessão de acessos para os usuários de *Call Center* do sistema SGS não segue o processo padrão de Gestão de Acessos e não possui validação por profissional responsável. Não obstante, foi verificado que, por parte do fornecedor responsável pelo *Call Center*, existe um fluxo interno definido para concessão dos acessos e que o fornecedor pode conceder apenas acessos referentes a suas atividades. Dessa forma, a EY recomenda que os processos sejam padronizados, formalizados e que toda concessão possua aprovação e/ou outro controle para cobrir os riscos relacionados.

Visto que a EY não pôde verificar se os acessos são apropriados e restritos, o Ponto de Auditoria PG001.032 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.056 e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.053	Dentre 25 solicitações de acesso ao sistema SGS avaliadas pela EY, não foram apresentadas evidências da aprovação de um profissional competente em três delas.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Nosso controle falhou. Vamos verificar com os envolvidos no processo, mecanismos para robustecer o controle e evitar reincidência.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência de TI	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.054	Não foi identificada a formalização da concessão de acessos privilegiados, de administrador do sistema SGS, a um profissional do fornecedor responsável pelo sistema.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: O relatório de evidência de medição não traz essa informação.			
Plano de Ação: Alinhar e formalizar com fornecedor, a possibilidade de inclusão de novas informações na seção “Acessos Equipe de Desenvolvimento e Suporte SA” no documento de relatório de medição gerado mensalmente. As colunas irão indicar quais são os usuários da SA que possuem acesso aos ambientes e a data em que o acesso foi revisado: • Servidores de Aplicação SGS (DEV, HML e PRD); • Servidores de Bando de Dados SGS (DEV, HML e PRD); • Aplicação SGS Produção (Grupos ADMIN e ADMGRUPO).			
Prazo: 17/05/2024		Responsável: Gerência de TI	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.055	A listagem de perfis e seus respectivos Programas utilizada para concessão de acessos ao sistema SGS não é confiável, uma vez que, segundo a Fundação Renova, foram identificados perfis que estavam associados a Programas de forma errônea.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: O Projeto SOD (em andamento) está revendo o acesso de todos os GRUPOS DE PERMISSÃO, existentes no SGS. Conferem o propósito do grupo, se deve permanecer ativo, quem são os usuários que devem pertencer ao grupo e se está associado ao PROGRAMA correto. Em complementação, ainda em 2023, foi implementado a melhoria no SGS: 55907 - (TI) [Projeto SoD Fase 2] - Melhoria na gestão de PROGRAMAS e ÁREAS associados aos Grupos de Permissão Essa melhoria liberou uma interface (exclusiva para os Pontos Focais) que permite: - Gestão de Programas/Áreas: Cadastro, Edição e Visualização; - Visualização da lista de Grupos Ativos e Inativos associados a um Programa/Área; - Controle/Histórico dos Pontos Focais responsáveis por cada um dos Programas/Área; - Visualização dos usuários ativos pertencentes a um determinado Grupo de Permissão.			
Plano de Ação: Implementado.			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência de TI	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.056	O controle de concessão de acessos para os usuários de <i>Call Center</i> do sistema SGS não segue o processo padrão de Gestão de Acessos e não possui validação por profissional responsável.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: Iniciar gestão de Mudança de Processo junto ao PG006.			
Plano de Ação: Acionar os fornecedores diretamente impactados para que o processo de Gestão de Acesso dos colaboradores ligados a empresa de CALL CENTER seja o mesmo aplicável à Fundação Renova e aos outros fornecedores.			
Prazo: 25/10/2024		Responsável: Gerência de TI	

3.1.2.4. Revogação de acesso

A partir da verificação do controle de revogação de acessos e extração da base de usuários do sistema SGS em 13 de março de 2023, a EY detectou 86 usuários associados a profissionais desligados (sem contrato vigente em

12 de março de 2023) que permaneciam com o acesso ativo no sistema. Dentre esses 86 usuários, a partir dos registros no campo “Último acesso”, foi observado que 10 usuários teriam acessado o sistema após o desligamento, sendo: quatro entre um e cinco dias após data de fim de contrato, e seis usuários após mais de dez dias do término do contrato (entre 13 e 451 dias), o que implica o risco de ocorrer alguma ação inadequada dentro do sistema. Vale ressaltar que não foi possível verificar se houve ou não materialização de ações indevidas, pois o sistema não registra os *logs* de acesso.

Ademais, 58 usuários que possuíam status ativo no sistema em 13 de março de 2023 não foram identificados nas listas de colaboradores ou terceiros fornecidas pela Fundação Renova, de forma que não é possível validar se são usuários relacionados a profissionais desligados ou não.

Sendo assim, o Ponto de Auditoria PG001.034 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.057 e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.057	Foram identificados 86 usuários associados a profissionais desligados (terceiros) que permaneciam com acesso ativo no sistema SGS e 58 usuários não identificados na lista de colaboradores ou terceiros, fornecida pela Fundação Renova, que estavam com status ativo no referido sistema.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Dos 86 casos listados, 16 casos o programa formalizou a manutenção dos usuários dentro do SGS. Para os outros 70 usuários, o programa não formalizou ticket pedindo para inativar o usuário dentro do SGS. Está sendo reforçado esse controle junto aos Pontos Focais e Gestores de Contrato uma vez que para efetivação das inativações é necessário lançamento de informação dentro do ADMCT (depende do preposto do contrato) e na sequência, depende de que a informação de desligamento chegue até os pontos focais de gestão de acesso do SGS. Atualmente, o preposto do contrato atualiza a relação de colaboradores ativos no contrato de forma manual e geralmente lançando datas de forma retroativa. Ou seja, mesmo que a data de desligamento informada no ADMCT esteja correta, o sistema só teve conhecimento em data posterior (geralmente próxima do período de medição do contrato). Dos 58 Usuários identificados na época, apenas 23 permanecem ativos. Plano de Ação: 1. Apresentar processo para automatizar o bloqueio de usuários do SGS de forma automática. Serão avaliadas soluções de Integração do SGS com o AZURE ENTRA (por exemplo). Automatizado o bloqueio, é possível garantir que assim que um usuário for inativado no ADMCT ele terá o seu acesso no SGS é imediatamente revogado. 2. Abrir ticket para atualização dos CPF's dos usuários. Tratam-se de usuários antigos cadastrados à luz de um processo onde o CPF não era informação obrigatória para criação de usuário.			
Prazo: 1: 31/07/2024 – 2: 20/03/2024		Responsável: Gerência de Tecnologia e Sistemas	

3.1.2.5. Revisão de acessos

Para o sistema SGS, não foi identificado, pela EY, um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários, de forma que não é possível avaliar se os acessos dos profissionais permanecem apropriados ao longo do tempo, que estão de acordo com suas responsabilidades e que não há conflitos de segregação de funções.

Vale ressaltar que a EY não realizou a revisão de todos os usuários e acessos de forma substantiva, pois a Fundação Renova informou ser inviável a realização desse teste, devido ao alto número de usuários e acessos a serem revisados. Uma vez que não foi possível verificar a inexistência de acessos indevidos de usuários ao sistema, o que pode comprometer a confidencialidade e integridade dos dados, o Ponto de Auditoria PG001.028 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.058 e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.058	Não foi identificado um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários do sistema SGS, de forma que não é possível avaliar se os acessos dos profissionais permanecem apropriados ao longo do tempo, que estão de acordo com suas responsabilidades e que não há conflitos de segregação de funções.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Uma das atividades do projeto SOD do SGS foi garantir que os pontos focais de acesso dos programas estão conscientes do seu papel nas revisões de acesso. O projeto SOD (em andamento) realizou ao longo de 2023 e 2024 diversas reuniões para garantir uma revisão geral de todos os usuários em total alinhamento com cada Ponto Focal responsável por Programa/Área dentro do SGS. Agora que as revisões estão chegando ao final, o projeto SOD irá criar os Controles necessários para manter segura toda a gestão de acesso de usuários do SGS. Esses controles estão em fase de elaboração e serão parte das entregas finais do projeto. Dentre os controles, destaca-se o processo de revisão contínua de acessos, tanto a nível de usuário, quanto a nível de permissões de cada grupo.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência de TI	

3.1.2.6. Revisão de acessos de usuários transferidos

Para o sistema SGS, não foi identificado, pela EY, um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos. Observa-se que controles de usuários transferidos possuem o objetivo de avaliar se os acessos atuais dos profissionais estão de acordo com suas responsabilidades e que não há acúmulo de funções. Dessa forma, o Ponto de Auditoria PG001.037 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.059 e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.059	Não foi identificado um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos, de forma que não é possível avaliar se os acessos dos profissionais permanecem apropriados ao longo do tempo, que estão de acordo com suas responsabilidades e que não há conflitos de segregação de funções.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Uma das atividades do projeto SOD do SGS foi garantir que os pontos focais de acesso dos programas estão conscientes do seu papel nas revisões de acesso. O projeto SOD (em andamento) realizou ao longo de 2023 e 2024 diversas reuniões para garantir uma revisão geral de todos os usuários em total alinhamento com cada Ponto Focal responsável por Programa/Área dentro do SGS. Agora que as revisões estão chegando ao final, o projeto SOD irá criar os Controles necessários para manter segura toda a gestão de acesso de usuários do SGS. Esses controles estão em fase de elaboração e serão parte das entregas finais do projeto. Dentre os controles, destaca-se o processo de revisão contínua de acessos, tanto a nível de usuário, quanto a nível de permissões de cada grupo. Teremos também um controle para apoiar os pontos focais na identificação dos casos de colaboradores transferidos e/ou promovidos.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência de TI	

3.1.2.7. Revisão de acessos de usuários do banco de dados

A EY não identificou um controle de revisão ou monitoramento de acessos privilegiados ao banco de dados do sistema SGS. Cumpre ressaltar que acessos privilegiados ao banco de dados são críticos, devido aos riscos inerentes às ações executadas em ambiente de produção pelos usuários administradores do sistema SGS, podendo alterar informações e, assim, comprometer a integridade dos dados do sistema.

Através de uma revisão substantiva de todos os usuários do sistema, a EY identificou que os acessos ao banco de dados são restritos às suas atribuições, sendo considerados apropriados. Contudo, é recomendada a implementação de um controle de revisão periódica, de forma a cobrir o risco de acessos inapropriados por consequência de concessão a novos usuários ou alteração de função de usuários já existentes.

Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG001.040 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.060 e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.060	Não foi identificado um controle de revisão ou monitoramento de acessos privilegiados ao banco de dados do sistema SGS que mitigue os riscos inerentes às ações executadas em ambiente de produção pelos usuários administradores do sistema SGS.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: Não foram apresentados comentários pela Fundação Renova.			
Plano de Ação: Alinhar e formalizar com fornecedor, a possibilidade de inclusão de novas informações na seção "Acessos Equipe de Desenvolvimento e Suporte SA" no documento de relatório de medição gerado mensalmente. As colunas irão indicar quais são os usuários da SA que possuem acesso aos ambientes e a data em que o acesso foi revisado: • Servidores de Aplicação SGS (DEV, HML e PRD); • Servidores de Banco de Dados SGS (DEV, HML e PRD); • Aplicação SGS Produção (Grupos ADMIN e ADMGRUPO).			
Prazo: 17/05/2024		Responsável: Gerência de TI	

3.1.2.8. Parâmetros de senha do banco de dados

Não foi possível analisar os parâmetros de autenticação e de segurança lógica de senhas (ex.: tamanho e complexidade de senha, bloqueio por tentativas inválidas de acesso, grupos e usuários administradores etc.), configurados no Sistema Operacional e banco de dados que suportam a infraestrutura de TI do sistema SGS, em decorrência da não disponibilização de informações pela Fundação Renova. Observa-se que ambientes com fragilidades de autenticação podem resultar em acessos inapropriados, comprometendo a confidencialidade e integridade dos dados.

Em relação a este item, a Fundação Renova expôs que o fornecedor não compartilha esses parâmetros por questões de segurança. Portanto, o Ponto de Auditoria PG001.039 foi atualizado para Ponto de Auditoria PG006CR.061 e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.061	Não foi possível analisar os parâmetros de segurança lógica configurados no Sistema Operacional e banco de dados que suportam a infraestrutura de TI do sistema SGS, em decorrência da não disponibilização dessas informações pela Fundação Renova.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: Não foram apresentados comentários pela Fundação Renova.			
Plano de Ação: Verificar possibilidade de o fornecedor incluir no documento mensal de "Relatório de Medição", os parâmetros de segurança lógica de: - Servidores de Aplicação; - Servidores de Banco de Dados.			
Prazo: 01/06/2024		Responsável: Gerência de TI	

3.1.3. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Operações de TI do sistema SGS, bem como de evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG001.043 e PG001.044

Os controles relacionados ao processo de Gestão de Operações de TI possuem o objetivo de cobrir, principalmente, os pilares de disponibilidade e integridade das informações. Conforme exposto no procedimento 3.1.2.1 deste relatório, foi identificado pela EY que o sistema SGS é hospedado e gerenciado no ambiente da AWS.

Uma vez utilizados os serviços de uma organização terceira para armazenamento dos dados, parte dos controles de Operação de TI (ex.: backup de dados, teste de *restore* e estrutura física do *Data Center*) são gerenciados diretamente pelo fornecedor AWS. Com o objetivo de obter um conforto razoável de que estes controles estão sendo executados, a EY inspecionou dois Relatórios SOC 2 da AWS, “*Description of the Amazon Web Services System Relevant to Security, Availability, and Confidentiality*”, disponibilizados pela Fundação Renova, que contêm a avaliação dos controles internos da empresa por um auditor independente, para o período compreendido entre os meses de outubro de 2021 a setembro de 2022. A partir dos documentos, foi possível verificar que os controles de *backup* e de gestão de incidentes do sistema SGS foram efetivos para o período de escopo.

Vale ressaltar que a Fundação Renova não disponibilizou o relatório referente ao período compreendido entre os meses de outubro de 2022 e março de 2023, visto que ele não havia sido finalizado à época da execução deste procedimento. Nesse sentido, o documento será verificado pela EY no próximo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento.

Entretanto, não foram disponibilizadas pela Fundação Renova informações referentes ao monitoramento e ao processamento de rotinas automatizadas, impossibilitando validar se todas as tarefas críticas do sistema SGS estão sendo processadas de forma correta e monitoradas em caso de erros. Ademais, não foi possível avaliar se os trabalhos são agendados com precisão e se as rotinas não processadas até sua conclusão são devidamente tratadas.

Sobre esse assunto, a Fundação Renova esclareceu que o fornecedor não compartilha detalhes das rotinas automatizadas e em produção e que possuem visibilidade apenas de quando estes são executados com sucesso ou falham, em uma frequência diária.

Fragilidades no processamento e monitoramento de rotinas podem resultar em falhas de interface ou na execução autônoma de tarefas, podendo comprometer a disponibilidade e integridade dos dados. Dessa forma, os Pontos de Auditoria PG001.043 e PG001.044 foram atualizados para Pontos de Auditoria PG006CR.062 e PG006CR.063, respectivamente, e permanecem em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.062	Não foi identificada a formalização de tratativas de erros de execução de rotinas automatizadas configuradas no sistema SGS, impossibilitando a análise da operação deste controle.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: Não foram apresentados comentários pela Fundação Renova.			
Plano de Ação: Verificar possibilidade de o fornecedor incluir no documento mensal de “Relatório de Medição”, as evidências de tratativas de erros de execução de rotinas que são criadas junto ao parceiro (responsável para infraestrutura do sistema).			
Prazo: 13/09/2024		Responsável: Gerência de TI	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.063	Não foi possível analisar as configurações das rotinas automatizadas em decorrência da não disponibilização da lista de rotinas cadastradas no sistema SGS pela Fundação Renova.	Média	M6
Comentários da Fundação Renova: Não foram apresentados comentários pela Fundação Renova.			
Plano de Ação: Verificar possibilidade de o fornecedor incluir no documento mensal de "Relatório de Medição", a relação de rotinas executadas no SGS junto com parâmetros básicos e frequência de execução.			
Prazo: 13/09/2024		Responsável: Gerência de TI	

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

Durante a etapa de entendimento deste terceiro ciclo de acompanhamento do PG006, a equipe de TI da Fundação Renova informou à EY que, com o intuito de reduzir a sobrecarga no sistema SGS e de possuírem um relatório acessível, que contemplasse as informações referentes às manifestações, a Gerência de Tecnologia e Sistemas da Fundação Renova desenvolveu um projeto para importar as manifestações diretamente do sistema SGS para o *Data Lake*, que se trata de um repositório que centraliza e armazena os dados gerados pela Fundação Renova, e um relatório no formato de *Dashboard* do *Power BI* que é alimentado com os dados armazenados no *Data Lake*.

A partir do entendimento apresentado, a EY executou este procedimento com o objetivo de verificar a existência e avaliar a operação de controles internos de TI referentes ao *Data Lake*, bem como verificar a integridade da interface entre o *Data Lake* e o sistema SGS.

3.2.1. **Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Mudanças do *Data Lake***

Para avaliação do processo de Gestão de Mudanças do *Data Lake*, a EY observou que a Fundação Renova possui um fluxo de mudanças definido, por meio de uma metodologia ágil. Entretanto, os profissionais responsáveis por aprovar as requisições de alterações e liberá-las para serem transportadas para produção, também possuem acesso para desenvolvimento, caracterizando a existência de um conflito de segregação de funções. Tal conflito implica o risco de o desenvolvedor transportar mudanças não autorizadas e não testadas para o ambiente produtivo, podendo o *Data Lake* não funcionar conforme o esperado.

Adicionalmente, durante os testes dos controles de gestão de mudanças, não foi possível obter uma relação completa e íntegra de todas as mudanças implementadas em produção, juntamente com as informações de desenvolvimento e responsável pela aprovação. A ausência de relatório com a relação de mudanças pode acarretar fragilidades no processo de gestão de mudanças, dificultando o monitoramento e impedindo a detecção de alterações realizadas que não funcionem como o esperado.

Dessa forma, a EY recomenda a criação de um relatório customizado, por meio do qual seja possível a obtenção da lista completa de mudanças implementadas em produção.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.064	Foram observados conflitos de segregação de funções no <i>Data Lake</i> , visto que foram identificados profissionais que possuem acesso tanto às funções de desenvolvimento, como de administrador do sistema, podendo desenvolver e transportar mudanças.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Foram elaborados grupos com funções distintas para atendimento deste ponto, onde o grupo de Engenharia de Dados é responsável pelo desenvolvimento, o de Aprovador de GMUD responsável pelas aprovações das GMUDs a serem realizadas e o grupo Administrador de Repositório responsável por subir a GMUD em produção (PRD).			
Plano de Ação: Implementar grupos segregados por funções distintas.			
Prazo: Implementado		Responsável: Gerência de Tecnologia e Sistemas	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.065	Não foi disponibilizada uma relação completa e íntegra de todas as mudanças implementadas em produção no <i>Data Lake</i> , juntamente com as informações de desenvolvimento e responsável pela aprovação.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Existe nativa no DevOps a lista das mudanças completa (Pull Request) e para se ter acesso aos detalhes, basta enviar a amostragem para que a equipe de TI envie as evidências necessárias. A auditoria poderá ter os mesmos acessos ou acompanhar a extração desde que monitorados pelo Teams. A ferramenta não possui um relatório detalhado com toda as colunas das mudanças.			
Plano de Ação: Não se aplica.			
Prazo: Não se aplica		Responsável: Gerência de Tecnologia e Sistemas	

Sobre o comentário apresentado pela Fundação Renova para o Ponto de Auditoria PG006CR.065, conforme esclarecimento enviado em 22 de junho de 2023, a EY ressalta que, neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, não foi possível extrair a listagem de mudanças implementadas em produção no *Data Lake*, portanto, essa verificação será realizada no próximo ciclo de acompanhamento.

3.2.2. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Acessos do *Data Lake*

No âmbito da verificação do processo de Gestão de Acessos do *Data Lake*, inicialmente, a EY avaliou os parâmetros de senha configurados para a aplicação, sendo verificado que são apropriados, conferindo o mínimo de segurança necessária para autenticação.

Em relação à concessão de acesso ao *Data Lake*, a EY identificou fragilidades no processo, visto que as concessões de usuários ao time responsável pela administração da aplicação não passam por um fluxo de aprovação definido. Ressalta-se que ausências de aprovações e fragilidades no controle de concessões de acesso podem resultar em acessos inapropriados aos usuários e direitos de acesso não permanecerem apropriados ao longo do tempo, podendo comprometer a integridade e confidencialidade das informações.

Adicionalmente, para o *Data Lake*, não foi identificado um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos. Cumpre destacar que controles de usuários transferidos possuem o objetivo de avaliar se os acessos atuais dos profissionais estão de acordo com suas responsabilidades e que não há acúmulo de funções.

Por fim, para o *Data Lake*, não foi identificado um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários, de forma que não é possível avaliar se os acessos dos profissionais permanecem apropriados ao longo do tempo, que estão de acordo com suas responsabilidades e que não existem conflitos de segregação de funções.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.066	Foram identificadas fragilidades no processo de concessão de acesso ao <i>Data Lake</i> , uma vez que as concessões de usuários do time responsável pela administração da aplicação não passam por um fluxo de aprovação definido.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Foi mapeado um grupo específico para o acesso dos administradores do Data Lake.			
Plano de Ação: Implementar o grupo específico de administradores e associar os devidos usuários.			
Prazo: 21/02/2024		Responsável: Gerência de Tecnologia e Sistemas	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.067	Para o <i>Data Lake</i> , não foi identificado um processo formal de revisão e adequação de acessos dos usuários transferidos entre áreas e/ou promovidos, tampouco um processo formal de revisão periódica de acessos dos usuários.	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: Ponto de auditoria atendido conforme descrito no documento PG-TEC-025 item 6.5.			
Plano de Ação: Desenvolver procedimento formal de revisão de acessos ao Data Lake.			
Prazo: 21/02/2024		Responsável: Gerência de Tecnologia e Sistemas	

Observa-se que o documento “PG-TEC-025”, citado no comentário da Fundação Renova para o Ponto de Auditoria PG006CR.067, não foi disponibilizado à EY neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento.

3.2.3. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Operações de TI do *Data Lake*

A realização de testes relacionados ao controle de monitoramento de rotinas automatizadas e interfaces não foi realizado, uma vez que, por limitação, o *Data Lake* exibe apenas o relatório dos últimos 30 dias de execução de tarefas, não sendo possível a avaliação de todo o período de escopo de auditoria. Este cenário implica o risco de não serem identificadas rotinas automatizadas e/ou interfaces que falharam ou que não foram processadas em sua integridade e, consequentemente, essas rotinas e/ou interfaces não serem tratadas de forma adequada.

A Fundação Renova informou que, por meio do *Data Lake*, mesmo alterando a configuração do sistema, é possível ter o *log* somente dos últimos 45 dias. Sendo assim, a EY recomenda que sejam extraídos mensalmente e armazenados os *logs* de execução, de forma que seja possível a avaliação de todo o período de escopo de auditoria.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.068	Não foram disponibilizadas evidências que possibilitassem a execução de testes relacionados ao controle de monitoramento de rotinas automatizadas do <i>Data Lake</i> .	Alta	A9
Comentários da Fundação Renova: O controle é realizado através do Microsoft Monitor.			
Plano de Ação: Não se aplica.			
Prazo: Não se aplica		Responsável: Gerência de Tecnologia e Sistemas	

Por fim, ressalta-se que, devido às fragilidades observadas nas verificações relacionadas aos processos de Gestão de Mudanças, de Acessos e de Operações do *Data Lake*, a EY optou por utilizar, nos procedimentos executados neste ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, os dados extraídos diretamente do banco de dados do sistema SGS, que, apesar das fragilidades identificadas anteriormente, é a origem dos dados, portanto, representa menor risco. Consequentemente, não serão consideradas as informações obtidas a partir do *Data Lake*, até que haja o endereçamento dos pontos apresentados.

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

Para a execução dos procedimentos relativos ao Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS), foi extraída, em 27 de janeiro de 2023, uma base de dados do referido sistema, contendo a totalidade de manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022. Por meio dessa extração, foram observados 1.302.440 registros na base de dados. Além disso, neste procedimento, foi utilizada a base de manifestações do sistema SGS extraída em 05 de janeiro de 2022, durante o segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, na qual foram identificados 991.799 registros.

A partir da obtenção das bases supracitadas, foram executados procedimentos, pela EY, com vistas a avaliar os registros de manifestações identificados. Os resultados obtidos são apresentados nos tópicos subsequentes.

3.3.1. Verificação da existência de itens incluídos e excluídos na base de manifestações extraída do sistema SGS em janeiro de 2023, em comparação com a base de manifestações extraída em janeiro de 2022, a partir do campo “protocolo”

Uma vez em posse das bases de manifestações obtidas em 05 de janeiro de 2022 e em 27 de janeiro de 2023, a EY confrontou os registros constantes em ambas e executou procedimentos para verificar a existência de itens incluídos e/ou excluídos.

Mediante o uso do campo “protocolo”, ao comparar as referidas bases, a EY não identificou a existência de registros excluídos entre a base de manifestações extraída em 05 de janeiro de 2022, utilizada durante o segundo ciclo de acompanhamento do pilar, e aquela extraída em 27 de janeiro de 2023, utilizada durante o terceiro ciclo.

Adicionalmente, com o uso dos mesmos critérios mencionados acima, a EY verificou a existência de 33.383 registros incluídos na base de manifestações do sistema SGS com data retroativa e, portanto, não foram objeto de avaliação pela EY durante o segundo ciclo de acompanhamento do pilar. Dessa forma, esses registros foram verificados pela EY no âmbito do procedimento 3.3.3.1 deste documento, no qual foi avaliado o intervalo entre a data de registro, “datareg”, e a data de inserção, “datainsercao”, das manifestações registradas no sistema SGS até 31 de dezembro de 2022.

3.3.2. Verificação da existência de registros em duplicidade, a partir do campo “protocolo”

Durante a fase de entendimento do pilar Canais de Relacionamento, foi informado, pela Fundação Renova, que o sistema SGS não permite o registro de mais de uma manifestação com o mesmo número de protocolo. Diante deste entendimento, foi executado, pela EY, procedimento com vistas a identificar manifestações que apresentem registro em duplicidade na base de manifestações do sistema SGS, extraída em 27 de janeiro de 2023.

A partir da execução deste procedimento, do total de 1.302.440 manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022, foram encontrados oito registros duplicados, correspondentes a quatro protocolos distintos.

Mediante o mapeamento desses casos, foi realizada uma consulta diretamente ao banco de dados do sistema SGS, com o acompanhamento da EY, em 26 de julho de 2023, durante a qual o profissional da empresa responsável pela gestão e manutenção do sistema informou que o filtro utilizado para a extração da base carrega informações de outras duas bases distintas, utilizadas pela Fundação Renova no âmbito do cadastro, a saber: “Dimensão *people*” e “Dimensão 30”. Nesse contexto, foi informado que, devido à existência de informações preenchidas com dados diferentes em ambas as bases, ao carregar a *query*, o sistema duplica os registros na base de dados extraída.

Ressalta-se que, a partir do entendimento realizado, foi identificado que a repetição do registro ocorre no ato da execução da *query* em questão e não implica na duplicidade dos registros no sistema SGS ou no *database* utilizado pela Fundação Renova. Contudo, recomenda-se que a Fundação Renova ajuste a *query* de extração da base de manifestações do sistema SGS, de modo que esta não apresente informações duplicadas.

3.3.3. Verificação dos campos “datareg”, “datainsercao” e “dataconclusao”

A partir da base de manifestações do sistema SGS, contendo 1.302.440 registros, foram realizados procedimentos com o objetivo de verificar a acuracidade das informações registradas, pela Fundação Renova, no referido sistema, relativas ao preenchimento dos campos “datareg”, “datainsercao” e “dataconclusao”.

3.3.3.1. Verificação dos campos “datareg” e “datainsercao”

Inicialmente, a EY avaliou o intervalo entre a data de registro, “datareg”, e a data de inserção, “datainsercao”, das manifestações registradas no sistema SGS até 31 de dezembro de 2022. Foi observado que, dos 1.302.440 registros, 1.179.707 manifestações, o que representa 90,58%, possuem a mesma data nos campos “datareg” e “datainsercao”. Entretanto, foram identificadas 122.733 manifestações, o que representa 9,42%, cujas datas são diferentes, o que significa que a inserção no referido sistema ocorreu em data anterior ou posterior à data do registro, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 6 - Manifestações com data de registro e de inserção diferentes

Classificação	Prazo despendido para registro das manifestações no sistema SGS					
	Prazo negativo ①	Entre 1 e 20 dias	Entre 21 e 180 dias ②	Entre 181 e 365 dias ②	Acima de um ano ②	Total
Manifestações registradas no sistema CRM da Samarco ③	0	0	0	3.242	5	3.247
Manifestações registradas antes do rompimento da barragem de Fundão ④	0	26	17	6	7	56
Manifestações registradas por portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento	1	11.845	10760	1.790	1.118	25.514
Manifestações registradas via Fale Conosco, Portal do Usuário e CIAs ⑤	15	51.863	37224	376	139	89.617
Manifestações registradas via Central 0800 ⑥	22	1.995	438	531	1.313	4.299
Total	38	65.729	48.439	5.945	2.582	122.733 ⑦

① Vale ressaltar que os 38 registros em que a data de inserção é anterior à data de registro foram ajustados pela Fundação Renova, conforme capturas de tela do sistema SGS disponibilizadas à EY, sendo observado que:

- Para 25, foi inserida a mesma data nos campos “datareg” e “datainsercao”; e,
- Para 13, foi inserida “datareg” anterior à “datainsercao”.

② Para os casos em que o tempo despendido entre o recebimento e a inserção das manifestações no sistema SGS é superior a 20 dias, o prazo para retorno final ao manifestante, conforme a Deliberação CIF nº 105/2017, é diretamente comprometido.

③ Conforme verificado no ciclo 01 de acompanhamento do Programa, foram migradas 3.247 manifestações do sistema CRM da Samarco para o sistema SGS da Fundação Renova em abril de 2017, o que corrobora a divergência entre as datas de registro e de inserção no sistema.

④ Foram identificados na base de manifestações extraída do sistema SGS 59 registros anteriores ao rompimento da barragem de Fundão, os quais foram verificados pela EY no âmbito do procedimento 23 deste documento.

⑤ Foi apontado pela Fundação Renova que, assim como as manifestações recebidas por meio do Portal do Usuário e do Fale Conosco, as recebidas nos CIAs podem ter sua validação realizada em momento posterior e, por essa razão, podem apresentar divergência entre os campos “datareg” e “datainsercao”, visto que, na impossibilidade de registro na data do atendimento por falta de conexão de internet, os registros são feitos em data posterior.

⑥ Foi informado pela Fundação Renova que, no caso de eventual indisponibilidade do sistema SGS, as manifestações são registradas neste assim que o acesso é reestabelecido, também podendo apresentar divergência nos campos supracitados.

⑦ Dentre essas manifestações, estão considerados os 33.383 registros incluídos na base de manifestações do sistema SGS com data retroativa avaliados no âmbito do procedimento 3.3.1, referente à verificação da existência de itens incluídos e excluídos na base de manifestações extraída do sistema SGS.

Além dos esclarecimentos apresentados, Fundação Renova informou que, com a estruturação do pilar Canais de Relacionamento, a partir de julho de 2017, foram definidos procedimentos de registros de manifestações no sistema SGS. Entretanto, as situações descritas a seguir ocasionaram diferença entre as datas de registro e de inserção das manifestações no sistema SGS:

- Em agosto de 2020, foi criado o Portal do Advogado para viabilizar o processo indenizatório definido pela antiga 12ª Vara Federal, e os representantes legais dos atingidos começaram a entrar em contato com os Canais de Relacionamento para solicitarem orientações a respeito de seus clientes. As manifestações foram registradas inicialmente seguindo o fluxo padrão, constando em um protocolo as solicitações de um mesmo advogado para vários atingidos diferentes. A partir de março de 2021, as manifestações foram desmembradas no sistema SGS, gerando novos protocolos, cada qual para um atingido diferente.
- Em 30 de outubro de 2021, foi publicada uma sentença da antiga 12ª Vara Federal definindo que os canais de relacionamento deveriam acolher novas solicitações de cadastro até 31 de dezembro de 2021. O volume de contatos por todos os meios de comunicação oficiais extrapolou a capacidade de atendimento e, para solucionar o problema, foi disponibilizado um formulário on-line no site da Fundação Renova para que as solicitações fossem enviadas dentro do prazo estipulado pela sentença. O formulário on-line foi desativado no dia 1º de janeiro de 2022 e, posteriormente, aqueles que foram preenchidos foram registrados como manifestações no sistema SGS, constando como data de registro a de envio do documento.
- Em abril de 2022, foi constituída uma equipe especializada para atendimento aos advogados que representavam os atingidos no Novel, através do e-mail “duvidasportaladv@fundacaorenova.org”, definida como Equipe de Relacionamento com Advogados. As mensagens recebidas por esse e-mail são registradas no sistema SGS e respondidas, posteriormente, por e-mail ou telefone.
- Até março de 2023, alguns pontos focais de outros Programas conseguiam incluir manifestações no sistema SGS. Conforme informado pela Fundação Renova, essa permissão só foi restrita a partir do trabalho realizado pela área de TI da Fundação Renova de segregação de acessos.

Destaca-se que o intervalo de tempo entre o recebimento das manifestações e sua inserção no sistema SGS pode impactar o prazo para retorno final ao manifestante, bem como o cálculo dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado.

Diante do exposto, a EY recomenda que a Fundação Renova avalie o processo de registro do protocolo no sistema SGS, especialmente, o preenchimento do campo “datareg”, se possível, configurando-o para que o preenchimento ocorra de maneira automática. Adicionalmente, sugere-se que sejam definidos processos para que os registros sejam inseridos no sistema SGS em tempo hábil para que o retorno final ao manifestante seja realizado dentro do prazo de 20 dias, estipulado por meio da Deliberação CIF nº 105/2017.

3.3.3.2. Verificação dos campos “datareg” e “dataconclusao”, para manifestações classificadas como “Respondida no ato” no campo “statusManifestacao”

Dentre os 1.302.440 registros da base de dados, foram identificadas 828.412 manifestações classificadas com o status “Respondida no ato”, que deveriam apresentar a mesma data de registro e de conclusão. A partir da execução do procedimento, a EY obteve os resultados apresentados na tabela abaixo.

Tabela 7 - Verificação dos campos “datareg” e “datainsercao” para as manifestações classificadas como “Respondida no ato”

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações cujos campos “datareg” e “dataconclusao” apresentam a mesma data	826.756	99,80%
Manifestações cujos campos “datareg” e “dataconclusao” apresentam datas diferentes ①	1.656	0,20%
Recebidas por portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento	1.358	0,16%
Recebidas por portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento	298	0,04%
Total	828.412	100,00%

① A Fundação Renova prestou os seguintes esclarecimentos, categorizados por origem das manifestações:

- Para 873 manifestações classificadas como “PG002 Ressarcimento e Indenização - Portal do adv.” no campo “manifestacaoAssuntoTema”, foi informado pela Fundação Renova que, dentre as manifestações abertas por advogados, há casos em que é registrado o nome de mais de um manifestante em um mesmo protocolo, os quais são desmembrados. Nesse sentido, a “datareg” observada é a data de abertura do primeiro protocolo, enquanto a “dataconclusao” informada é a mesma observada no campo “datainsercao”;
- Para 360 manifestações, sendo 357 recebidas por portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento e três pelas demais portas de entrada, após indicação da EY, a Fundação Renova realizou ajustes nas manifestações, endereçando as inconsistências identificadas;
- Para 285 manifestações classificadas como “E-mail” e “Telefone” no campo “FormaRecebimento”, além de uma classificada como “Eventos” que, contudo, foi recebida via e-mail conforme registrado no campo “resumo”, a Fundação Renova informou que as mensagens foram recebidas por e-mail, site da Fundação Renova, Portal do Usuário ou formulário on-line, e foram validadas em data posterior ao recebimento; e,
- Para 138 manifestações classificadas como “Abordagem presencial”, “Contato Ativo CIAs” e “Postos de Atendimento CIAs” no campo “FormaRecebimento”, foi informado que, quando as equipes de Diálogo e CIA móvel atuam em território, na impossibilidade de registro na data do atendimento por falta de conexão de internet, as inserções são feitas em data posterior, garantindo a formalização dos protocolos e o histórico do atendimento prestado.

É importante ressaltar que os esclarecimentos da Fundação Renova indicam que as manifestações recebidas apresentam intervalo entre a data de registro e a data de inserção. Entretanto, por se tratar de manifestações classificadas como “Respondida no ato”, a data de conclusão deveria refletir a mesma apresentada no campo referente à data de registro, por isso, apesar das justificativas, as 1.296 manifestações identificadas, sendo 1.001 de portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento e 295 de portas indicadas como não gerenciadas, que apresentaram a inconsistência relatada, foram consideradas no Ponto de Auditoria PG006CR.039.

Por fim, neste procedimento, foi verificado o endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.039, apresentado pela EY no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006 - Ciclo 02, emitido em 30 de junho de 2022, conforme exposto na tabela a seguir.

Tabela 8 - Ponto de Auditoria PG006CR.039

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.039: Foram identificadas 18 manifestações classificadas pela Fundação Renova como "Respondida no ato", porém com registro de data de conclusão, no campo "dataconclusao", posterior à data de recebimento do relato, no campo "datareg".	As manifestações foram enviadas por formulário digital ou por atendimento prestado pelo CIA, sendo inseridas no sistema SGS em data posterior. Para essas situações, deve ser considerado o campo "datainsercao".	Reforçar a orientação junto aos colaboradores, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, de que, quando o registro da manifestação for posterior ao acolhimento da demanda e a solicitação tiver sido respondida no ato, a data da conclusão deve ser a mesma da data de registro.	31/12/2022

Durante o terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, a EY verificou as informações referentes aos campos "datareg", "dataconclusao" e "statusManifestacao" das 18 manifestações apresentadas no Ponto de Auditoria PG006CR.039.

Ao realizar essa verificação, foi identificado que o preenchimento do campo referente à data de conclusão permanece indicando data posterior à data de recebimento do relato para as 18 manifestações. Contudo, para quatro itens, foi identificada alteração do campo "statusManifestacao" de "Respondida no Ato" para "Respondida", que endereça a diferença entre as datas observadas nos campos "datareg" e "dataconclusao". Nesse sentido, os quatro itens foram removidos do Ponto de Auditoria PG006CR.039.

Entretanto, existem 14 manifestações cuja classificação permanece como "Respondida no ato" que possuem data de conclusão posterior à data de registro. Sobre essa questão, a Fundação Renova informou que as manifestações foram recebidas pelo formulário on-line de solicitação de cadastro e foram validadas em data posterior ao recebimento. Foi complementado que as datas de inserção e de conclusão são coincidentes, o que leva ao status "Respondida no ato", mas que a data de registro é anterior, pois remete ao momento do preenchimento do formulário on-line.

Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG006CR.039 permanece em aberto e foi atualizado considerando os casos identificados na Tabela 7, dentre os quais estão contemplados os 14 casos descritos acima.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.039	Ausência de padronização na classificação do campo "statusManifestacao", sendo identificadas 1.296 manifestações classificadas pela Fundação Renova como "Respondida no ato", porém com registro de data de conclusão, no campo "dataconclusao", divergente da data de recebimento do relato, apresentada no campo "datareg".	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: As manifestações registradas no SGS apresentam data de inserção automática e não editável. Essa data se refere ao momento em que a manifestação foi inserida no SGS e está relacionada ao número do protocolo gerado. A data de registro está relacionada ao momento em que o atendimento foi prestado ou a mensagem foi enviada pelo manifestante, e, consequentemente, é editável pelo atendente. A data de conclusão está relacionada ao momento em que a devolutiva foi repassada ao atingido e também pode ser editada. As mensagens podem ser enviadas pelo manifestante por e-mail, site da Fundação Renova ou Portal do Usuário a qualquer horário do dia, mas são validadas e registradas no SGS pela equipe do Fale Conosco durante o horário de funcionamento do canal, ou seja, de 8h às 20h, de segunda a sábado. Dessa forma, muitas vezes as mensagens são validadas em data posterior ao seu recebimento. No campo "data de registro" é informada a data de recebimento da mensagem do manifestante e no campo "data de inserção", a de registro no SGS, pois a validação da mensagem não é feita de forma automática. Já no atendimento presencial, também podem ocorrer situações em que o registro da manifestação ocorre posteriormente. As equipes de Diálogo atuam nos territórios impactados, em agendas coletivas ou atendimentos residenciais, enquanto os CIAs Móveis prestam atendimento em localidades que não possuem escritórios fixos. Em ambos os casos, na impossibilidade de registro na data do atendimento por falta de conexão de internet, os registros são feitos em data posterior, garantindo a formalização dos protocolos e o histórico do atendimento prestado. Quando ocorre a instabilidade da internet nos CIAs fixos, o registro também é realizado posteriormente. Não há, porém, um tempo específico para a geração do protocolo no SGS. Quando ocorre o atendimento presencial e as informações são passadas de forma qualificada ao manifestante, a manifestação deveria ser respondida no ato. No entanto, se há uma impossibilidade de registrar a manifestação no ato do atendimento, os campos "datareg" e "dataconclusao" são preenchidos posteriormente, com as datas editadas de acordo com o atendimento prestado. Em síntese, os campos "datareg" e "dataconclusao" devem ser mantidos como campos editáveis para atender ao fluxo de registro de manifestações dos Canais de Relacionamento.			
Plano de Ação: Para as situações em que há um desalinhamento sobre a inserção da data de registro, será realizado um alinhamento com toda equipe de atendimento de Canais para reforçar o entendimento do processo de registro de manifestação, bem como a inclusão correta da data de registro. Abriu um ticket de proposta de melhoria para minimizar a probabilidade de erro no registro de datas no sistema, para os casos que fogem ao procedimento.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.3.3.3. Verificação do campo "dataconclusao", para manifestações classificadas como em tratamento no campo "statusManifestacao"

Este procedimento foi executado com o objetivo de identificar registros que possuem a classificação "Em tratamento" no campo "statusManifestacao", mas que apresentem data de conclusão registrada no campo "dataconclusao".

Para isso, a EY realizou uma consulta na base de manifestações do sistema SGS, considerando as classificações que indicam que o protocolo está em aberto, sendo elas: "Aguarda conclusão do atendimento", "Aguardando conclusão", "Em tratamento", "Em tratamento para elaboração de resposta escrita", "Em tratamento para resposta final", "Em tratamento para resposta intermediária" e "Em tratamento para Canais de Relacionamento". Foram obtidas 56.863 manifestações, registradas até 31 de dezembro de 2022, dentre as quais cinco manifestações apresentam o campo "dataconclusao" preenchido.

Para os casos identificados, a Fundação Renova informou que duas tiveram o status alterado para "Respondida", o que foi verificado pela EY. Para os demais três casos, foi esclarecido que as manifestações foram reabertas, mas continuaram a apresentar o campo de data de conclusão preenchido, sendo aberto um ticket para verificação do erro sistêmico. Por essa razão, os itens em questão serão alvo de avaliação, pela EY, no próximo ciclo de acompanhamento do pilar.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.069	Dentre as 56.863 manifestações classificadas como em tratamento, três apresentam o campo "dataconclusao" preenchido.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Sem comentários.			
Plano de Ação: A correção dos itens sinalizados já foi realizada no SGS. Alinhar com toda equipe de atendimento de Canais sobre o entendimento do processo de contato para devolutiva e encerramento das manifestações.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.3.3.4. Verificação dos campos "datareg" e "dataconclusao", em que o campo referente à data de conclusão apresenta data anterior ao campo referente à data de registro

A partir da base de manifestações do sistema SGS, a EY identificou que 1.244.428 registros possuem o campo referente à data de conclusão preenchido. Nesse conjunto, foi identificada uma manifestação com data de conclusão anterior à data de registro, para a qual a Fundação Renova informou: *"A manifestação foi registrada no período anterior à criação da Fundação Renova, quando não havia procedimentos definidos para registros de manifestações"*. Apesar disso, foi identificado, por meio de consulta ao sistema SGS, que a data de conclusão foi ajustada conforme a data de registro.

3.3.3.5. Verificação do campo "dataconclusao", em que o campo apresenta data posterior à extração da base de manifestações, 27 de janeiro de 2023

Para a execução deste procedimento, a EY utilizou a base de manifestações do sistema SGS com o objetivo de verificar a existência de manifestações com data de conclusão posterior à data de extração da base, realizada em 27 de janeiro de 2023.

A partir da avaliação dos 1.302.440 registros na base, a EY identificou que 1.244.428 apresentavam o campo referente à data de conclusão preenchido. Dentre eles, foram identificados cinco casos em que o campo foi preenchido com data posterior à extração da base de dados extraída do sistema SGS, os quais foram ajustados pela Fundação Renova, conforme capturas de tela do sistema SGS disponibilizadas.

3.3.4. Verificação do preenchimento do campo "resumoconclusao" para as manifestações finalizadas pela Fundação Renova, observando se as informações registradas estão condizentes com a natureza do campo

Com vistas a avaliar o preenchimento do campo "resumoconclusao", a EY filtrou, na base de dados extraída do sistema SGS, as manifestações classificadas com o *status* "Respondida" ou "Respondida no ato". A partir da aplicação deste filtro, foram identificadas 1.243.783 manifestações.

Para limitar o universo observado, foi aplicado um novo filtro para identificar as manifestações cujo campo "resumoconclusao" foi preenchido com 20 caracteres ou menos. Em seguida, foram realizados testes para identificar as seguintes possibilidades de preenchimento do campo: (1) campo em branco; (2) teste; (3) símbolos; (4) números; e, (5) preenchimento de caracteres aleatórios.

Diante dos critérios apresentados acima, a EY obteve os resultados demonstrados na tabela a seguir:

Tabela 9 - Avaliação do campo "resumoconclusao" das manifestações com status "Respondida" ou "Respondida no ato"

Classificação	Quantidade	Percentual
Campo contém respostas superiores a 20 caracteres	1.228.647	98,7831%
Campo contém respostas inferiores a 20 caracteres	15.136	1,2169%
Campo não apresentou inconsistências nos testes	12.478	1,0032%
Campo apresentou inconsistências nos testes	2.658	0,2137%
Campo em branco ①	2.436	0,1959%
Campo preenchido com símbolos, números e caracteres aleatórios ②	184	0,0148%
Inconsistências endereçadas após sinalização da EY	38	0,0031%
Total	1.243.783	100,00%

① Duas manifestações foram registradas antes do rompimento da barragem de Fundão. Para as demais, a Fundação Renova apresentou que 2.345 manifestações foram registradas no período entre 05 de novembro de 2015 e 1º de agosto de 2016, no qual ainda não havia atuação da Fundação Renova. Adicionalmente, foi informado que 89 foram registradas no período entre 02 de agosto de 2016 e 02 de julho de 2017, quando a Fundação Renova já havia sido criada, mas ainda não havia estruturação dos canais de relacionamento.

② Dentre as manifestações identificadas, a Fundação Renova apresentou os seguintes esclarecimentos:

- Para 113 manifestações, foram realizados ajustes no campo "resumoconclusao", os quais serão escopo de avaliação, pela EY, no próximo ciclo de acompanhamento do pilar, após a extração da base de manifestações do sistema SGS;
- Para 68 manifestações, o registro foi realizado pelas equipes de Diálogo da Fundação Renova e de atendimento da Central 0800 antes da estruturação dos canais de relacionamento;
- Para duas manifestações, o registro foi realizado pela Samarco, antes da criação da Fundação Renova; e,
- Para uma manifestação, não foi realizada a inclusão dos dados referente ao campo "resumoconclusao", em razão do atendimento ter ocorrido de forma presencial.

Diante do exposto, é importante destacar que o campo "resumoconclusao" demonstra o registro do retorno final ao manifestante. Dessa forma, a ausência do preenchimento do referido campo para 2.620 manifestações, sendo 2.051 recebidas por portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento e 569 recebidas por portas indicadas como não gerenciadas, compromete a verificação desse retorno.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.070	Dentre as 1.243.783 manifestações classificadas como “Respondida” ou “Respondida no ato”, foram identificadas 2.620 manifestações que contêm inconsistências no preenchimento do campo “resumoconclusao”, sendo 2.349 registradas antes do início das atividades da Fundação Renova e 271 depois.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: O intervalo entre o rompimento da Barragem de Fundão, em 05 de novembro de 2015 e o firmamento do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta – TTAC que deu origem à Fundação Renova, em 02 de agosto de 2016, se caracteriza como um momento de adequação gradual e adaptação à diversas particularidades, que devem ser consideradas como exceção aos procedimentos formulados a partir do TTAC. Os procedimentos para registros de pessoas e de manifestações foram adaptados dos modelos da Samarco e não havia indicadores para mensurar o trabalho desenvolvido pelas equipes. Não havia definição sobre a confirmação obrigatória dos dados pessoais dos manifestantes e as manifestações foram registradas nas árvores então existentes da Samarco, tais como “Diálogo Comunidades – Infraestrutura” ou “Samarco – Segurança dos empregados – Segurança dos empregados”. Dessa forma, referente as manifestações registradas no período entre 05 de novembro de 2015 a 1º de agosto de 2016, ainda não havia atuação da Fundação Renova. Para os registros posteriores será tratado com alinhamento. Plano de Ação: Alinhar com toda equipe de atendimento de Canais sobre o registro correto de manifestações, respeitando as datas em que os atendimentos foram realizados e considerando os procedimentos e orientações de trabalho vigentes no momento. A avaliação individual de cada um dos 2.349 protocolos, foi realizada e entregue à auditoria, corrigindo os possíveis erros e comentando os casos em que o apontamento não se aplicava.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.3.5. Verificação da justificativa para as manifestações registradas no sistema SGS classificadas como “Cancelada” no campo “statusManifestacao”

De acordo com o documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf”, disponibilizado pela Fundação Renova no ciclo 01 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, as manifestações registradas no sistema SGS são classificadas como “Cancelada” no campo “statusManifestacao” quando o protocolo foi registrado em duplicidade ou por erro de processo.

Foi exemplificado pela equipe do pilar que o cancelamento pode ocorrer quando o manifestante entra em contato mais de uma vez para falar sobre o mesmo assunto e são gerados dois ou mais protocolos. Para essa situação, deve ser realizado o cancelamento do protocolo mais recente e mantida para tratamento a manifestação mais antiga.

A fim de verificar as justificativas para as manifestações registradas no sistema SGS classificadas como “Cancelada”, inicialmente, a EY aplicou filtro no campo “statusManifestacao”, sendo identificadas 1.794 manifestações com essa classificação.

Mediante a identificação dos protocolos cancelados, foi executado pela EY procedimento com vistas a avaliar a justificativa para o cancelamento dessas manifestações. Os resultados obtidos são apresentados a seguir.

Tabela 10 - Verificação das justificativas para o cancelamento de manifestações

Classificação	Quantidade	Percentual
Não foram identificadas justificativas para o cancelamento ①	1.652	92,08%
Manifestação possui protocolo correlato com data de registro igual ou anterior	90	5,02%
Manifestação teste ou gerada incorretamente	24	1,34%
Manifestação reaberta para inclusão de protocolo correlato ②	16	0,89%
Manifestação reaberta para tratamento ou complemento da conclusão	7	0,39%
Campo “resumo” em branco ou preenchido com caracteres aleatórios	5	0,28%
Total	1.794	100,00%

① De acordo com a equipe do PG006, 1.357 registros foram realizados antes da criação da Fundação Renova e 295 foram realizados antes da estruturação dos canais de relacionamento, não sendo apresentadas as justificativas para o cancelamento. Após avaliação do campo “resumoconclusao” destas manifestações, foi verificado pela EY que:

- 730 possuem o campo em branco, não sendo possível identificar o motivo do cancelamento;
- 436 tiveram o campo preenchido com termos que remetem à realização de contato com o manifestante;
- 394 possuem o registro “Cancelado por duplicidade de registro” no campo em questão;
- 48 tiveram o campo preenchido com termos que remetem à abertura indevida do protocolo; e,
- 44 apresentam protocolo mais recente do que o cancelado, em desacordo com o previsto para a situação. Uma vez que, para cálculo dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado, é considerada a data de registro e a data de conclusão das manifestações, ao manter os protocolos mais recentes, a Fundação Renova pode comprometer os resultados destes. Dessa forma, os 44 itens foram considerados no Ponto de Auditoria PG006CR.047, apresentado no âmbito do procedimento 3.3.6 deste relatório.

② Para essas manifestações, foi observado pela EY que o protocolo reaberto e o(s) protocolo(s) correlato(s) inserido(s) em sua conclusão possuem o mesmo tema, contudo, permanecem em aberto, indicando duplicidade. Nesse sentido, não foi identificado o cancelamento do protocolo mais recente e o registro de resposta no protocolo mais antigo, conforme o procedimento padrão apresentado pela Fundação Renova. Sendo assim, os 16 itens foram considerados no Ponto de Auditoria PG006CR.047, apresentado no âmbito do procedimento 3.3.6 deste relatório.

3.3.6. Verificação de evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.046, PG006CR.047, PG006CR.048 e PG006CR.049, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006

Neste procedimento, foram verificadas evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.046, PG006CR.047, PG006CR.048 e PG006CR.049, apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006 - Ciclo 02, emitido em 30 de junho de 2022.

As tabelas a seguir apresentam os Pontos de Auditoria supracitados, bem como os respectivos comentários, Plano de Ação e prazo proposto pela Fundação Renova. Na sequência, é apresentado o resultado obtido após a avaliação das evidências disponibilizadas no atual ciclo de acompanhamento do pilar.

Tabela 11 - Ponto de Auditoria PG006CR.046

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.046: Foram identificadas duas manifestações classificadas como “Respondida no ato” que apresentam no campo “resumoconclusao” a informação de que o manifestante deve aguardar contato da Fundação Renova.	Houve uma falha do atendente em informar que o manifestante deveria aguardar, ao invés de tomar conhecimento de que estão previstas a execução de ações compensatórias e reparatórias, que não são indenizatórias, e vão atender de forma coletiva os municípios atingidos, o que responderia a demanda dos manifestantes.	Reforçar junto às equipes, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, sobre o fluxo correto para esse tipo de tratativa.	31/12/2022

Através da verificação das duas manifestações indicadas no Ponto de Auditoria PG006CR.046, a EY identificou, na base de manifestações extraída do sistema SGS, que foi realizada, pela Fundação Renova, a reclassificação do campo “statusManifestacao” de “Respondida no Ato” para “Para tratamento e resposta”.

Como verificação complementar, foi realizada uma consulta ao sistema SGS, por meio da qual foi identificado que as duas manifestações foram finalizadas, sendo uma direcionada para acompanhamento interno através de

demanda registrada no sistema SGS, e a outra através de um protocolo correlato, mais antigo, conforme previsto para a situação. Sendo assim, o Ponto de Auditoria PG006CR.046 foi encerrado.

Tabela 12 - Ponto de Auditoria PG006CR.047

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.047: Foram identificadas duas manifestações que foram canceladas sem a ocorrência de registro em duplicidade, tendo sido mantidas as manifestações mais recentes.	Houve um erro na classificação da árvore da solicitação referente aos protocolos originais, sendo equivocadamente direcionados ao PG025. Adicionalmente, houve uma falha do atendente, pois poderia ter sido feita uma troca de árvore apenas e não um cancelamento.	Reforçar as orientações quanto a esse fluxo com os colaboradores da Fundação Renova, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem e corrigir as classificações que devem ser corrigidas.	31/12/2022

Mediante a verificação das duas manifestações indicadas no Ponto de Auditoria PG006CR.047, a EY identificou, na base de manifestações extraída do sistema SGS, a reclassificação do campo "statusManifestacao" da manifestação mais antiga de "Cancelada" para "Respondida", bem como a inclusão da informação de que a solicitação foi tratada no outro protocolo. Apesar de as manifestações terem sido relacionadas, vale ressaltar que elas não possuem o mesmo assunto, portanto, não configurariam duplicidade.

Embora a inconsistência de manutenção do protocolo mais recente tenha sido endereçada para as duas manifestações apresentadas, a mesma ocorreu em outros procedimentos executados neste terceiro ciclo de acompanhamento pilar Canais de Relacionamento. Sendo assim, o Ponto de Auditoria PG006CR.047 foi atualizado e permanecerá em aberto.

Tabela 13 - Ponto de Auditoria PG006CR.048

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.048: Foram identificadas seis manifestações que apresentam incompatibilidade entre o resumo e a conclusão da manifestação.	Houve falha no fluxo de tratamento dessas manifestações, seja na finalização, dado que não houve uma resposta adequada aos manifestantes ou por não preencher o campo "Descrição" corretamente, dentre outras falhas.	Reforçar as orientações, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto ao preenchimento dos campos do registro de manifestações com os colaboradores e ajustar os campos "resumo" e "resumoconclusao" nos protocolos, quando necessário.	31/12/2022

A partir de inspeção dos seis protocolos indicados no Ponto de Auditoria PG006CR.048, na base de manifestações extraída do sistema SGS, a EY identificou o registro de contato ou de tentativas de contato com o manifestante, para cinco deles, endereçando assim o Ponto de Auditoria.

Para uma das manifestações, foi informado pela Fundação Renova, no segundo ciclo de acompanhamento do pilar, que o campo contendo a descrição da manifestação foi preenchido de forma equivocada e que a mesma solicitação foi realizada em outro protocolo, mais antigo, no qual foi registrado o mesmo retorno ao manifestante. Adicionalmente, neste ciclo, a Fundação Renova informou que não realiza alterações no campo "resumo", uma vez que o texto original não pode ser alterado para preservação do histórico de registro, mas que incluiu um encaminhamento na manifestação explicando a situação, o que foi verificado pela EY em consulta ao sistema SGS. Por fim, foi observado que ambas as manifestações, registradas pelo mesmo manifestante e com o mesmo tema, foram mantidas com o *status* "Respondida".

Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG006CR.048 foi encerrado pela EY. Contudo, visto que não foi observado o cancelamento do protocolo mais recente no caso descrito acima, este foi considerado no Ponto de Auditoria PG006CR.047.

Tabela 14 - Ponto de Auditoria PG006CR.049

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.049: Foram identificadas cinco manifestações cujo campo resumo apresenta um encaminhamento.	Houve um erro no preenchimento do campo "Forma de Recebimento", que deveria constar como Contato Ativo CIAs.	Reforçar as orientações, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto a esse fluxo com os colaboradores e realizar a correção do campo "Forma de Recebimento", quando necessário.	31/12/2022

Para a verificação de endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.049, a EY inspecionou a base de manifestações extraída do sistema SGS, sendo identificada a alteração do campo "FormaRecebimento" de "Postos de Atendimento CIAs" para "Contato Ativo CIAs" para as cinco manifestações. Tal classificação, segundo a Fundação Renova, representa os registros de manifestações abertas pela equipe do pilar Canais de Relacionamento com vistas à tentativa de contato com o manifestante para o repasse de informações. Por essa razão, mediante a alteração do campo "FormaRecebimento", a inconsistência identificada foi considerada endereçada e o Ponto de Auditoria PG006CR.049 foi encerrado.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.047	Dentre as 1.794 manifestações registradas no sistema SGS classificadas como "Cancelada", em 44 casos foram mantidos os protocolos mais recentes, os quais deveriam ser cancelados e tratados no protocolo mais antigo, evitando o comprometimento dos resultados reportados pela Fundação Renova para os indicadores I13 e I14. Adicionalmente, para 17 manifestações vinculadas a protocolos com o mesmo tema, não houve o cancelamento dos registros mais recentes.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Sem comentários.			
Plano de Ação: Alinhar com toda equipe de atendimento de Canais, sobre o procedimento correto que é manter a manifestação mais antiga em aberto e encerrar a mais recente, quando da necessidade de manter apenas um protocolo sobre o assunto tema. Alinhar com toda equipe de Canais sobre as orientações a respeito do cancelamento de manifestações.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, foram realizados procedimentos com o objetivo de verificar as informações registradas pela Fundação Renova no referido sistema, para as manifestações cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento³. Dentre o total de 1.302.440 registros contidos na base de manifestações, a EY identificou que 1.236.902 itens, o que representa 94,97%, foram recebidos pelos canais gerenciados pelo pilar.

Considerando esses registros, foram executados os procedimentos dispostos a seguir.

3.4.1. Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “email”)

Este procedimento teve como objetivo verificar o preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante, sendo eles: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “email”), observando se as informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo.

Ainda no âmbito deste procedimento, a EY verificou evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.030 e PG006CR.031, apresentados no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, os quais estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 15 - Pontos de Auditoria PG006CR.030 e PG006CR.031

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.030: Dentre 4.027 registros contendo 12 ou menos caracteres no campo “manifestante”, foram identificados dois registros cujo campo foi preenchido pela Fundação Renova com números, e um registro cujo campo foi preenchido com a letra “A”, não representando um nome do manifestante, em desacordo com a definição do campo.	A alteração dos nomes dos manifestantes depende de avaliação dos programas PIM, AFE e Cadastro e a situação está sendo verificada internamente para correção e melhoria do fluxo.	Realizar alteração do nome dos manifestantes, assim que possível, quando o sistema permitir.	31/12/2022
PG006CR.031: Ausência de preenchimento dos campos “telefones” e “email” para 483 registros, podendo comprometer a realização de resposta ao manifestante.	Dos 483 protocolos apresentados, 405 possuem telefone e/ou e-mail atrelado, o que poderia ser verificado nos campos “Telefone” e “E-mail” na própria manifestação ou no cadastro do manifestante, na aba dados de contato do sistema SGS. Para os outros 78 casos, em que não foram encontrados registros de e-mail e/ou telefone, foi reforçada a orientação de que sempre que o manifestante contactar os CIAs e 0800, os dados de contato e endereço devem ser confirmados e, se for o caso, alterados, para que a base se mantenha atualizada.	Verificar as bases e identificar novos casos em que os campos “Telefone” e “E-mail” estejam em branco. Reforçar a orientação com os colaboradores, por meio de pilulas orientativas e treinamentos de reciclagem, de que os dados de contato e endereço dos manifestantes devem ser confirmados e/ou, alterados, para que a base se mantenha atualizada.	31/12/2022

Inicialmente, foi verificada pela EY a existência de manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022 que apresentam o campo “manifestante” em branco, não sendo identificadas manifestações com essa inconsistência. Na sequência, foi avaliado se houve preenchimento do referido campo com um único nome, sendo identificadas 310 manifestações, as quais estão apresentadas na tabela abaixo.

Os resultados do procedimento foram separados para a porta de entrada “Fale Conosco - Portal”, uma vez que o próprio manifestante realiza o registro de seu relato, podendo haver inconsistências que não haviam sido sanadas pela Fundação Renova até a data da extração da base.

Tabela 16 - Verificação do conteúdo do campo “manifestante” para as manifestações que tiveram este campo preenchido com um único nome, cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações recebidas via “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Postos de Atendimento CIAs”	224	72,26%
Campo “manifestante” preenchido com nome que indica que o manifestante é pessoa física ①	154	49,68%
Campo “manifestante” preenchido com nome que indica que o manifestante é pessoa jurídica	38	12,26%

Classificação	Quantidade	Percentual
Campo "manifestante" preenchido com nome completo sem espaços	29	9,35%
Campo "manifestante" preenchido com apenas um caractere	3	0,97%
Manifestações recebidas via "Fale Conosco - Portal"	86	27,74%
Campo "manifestante" preenchido com nome que indica que o manifestante é pessoa física ①	74	23,87%
Campo "manifestante" preenchido com nome completo sem espaços	11	3,55%
Campo "manifestante" preenchido com nome que indica que o manifestante é pessoa jurídica	1	0,32%
Total de manifestações verificadas	310	100,00%

① Uma vez que foram identificadas manifestações para as quais o campo "manifestante" está preenchido apenas com o primeiro nome do manifestante, recomenda-se à Fundação Renova revisar tais registros, incluindo o nome completo dos manifestantes, de forma a identificá-los corretamente.

Em relação ao Ponto de Auditoria PG006CR.030, foi verificado que os nomes dos manifestantes foram incluídos no respectivo campo para as três manifestações indicadas no ciclo 02. Contudo, visto que na verificação realizada neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento foram identificados três protocolos cujo campo "manifestante" está preenchido com um caractere, não foi possível encerrar o Ponto de Auditoria em questão, que foi atualizado e permanecerá em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.030	Dentre as 310 as manifestações que tiveram o campo "manifestante" preenchido com um único nome, foram identificados três registros cujo campo foi preenchido apenas com um caractere, não representando um nome de manifestante, em desacordo com a definição do campo.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Hoje o sistema é parametrizado para indicar uma mensagem de bloqueio que impede a inserção de uma nova pessoa com caracteres, pontuações e números, com a seguinte frase: "O campo deve ser preenchido SEM caracteres especiais, pontuações e números".			
Plano de Ação: As correções dos itens sinalizados foram realizadas no SGS. Além do bloqueio da página para inserir uma nova pessoa com pontuações, caracteres e números, será alinhado as equipes de atendimento de Canais, o procedimento correto para registrar uma nova pessoa no SGS.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

Em seguida, a EY verificou a existência de manifestações que apresentam o campo "resumo" em branco ou com menos de 20 caracteres, sendo identificados 4.587 registros, para os quais foi avaliada pela EY a possibilidade de compreender o relato. Os resultados obtidos são apresentados na tabela a seguir.

Tabela 17 - Verificação do conteúdo do campo "resumo" para as manifestações que tiveram este campo deixado em branco ou preenchido menos de 20 caracteres, cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações recebidas via "Fale Conosco - Portal"	3.380	73,69%
Manifestações em que o conteúdo do campo "resumo" não permite a identificação do relato do manifestante ①	1.736	37,85%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" indica contato/tentativa de contato com o manifestante ou registro de atendimento à sua solicitação	1.457	31,76%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" apresenta indícios de fornecimento de resposta padronizada	153	3,34%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" não permite a identificação do relato do manifestante ②	61	1,33%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" indica outro protocolo, por meio do qual foi possível identificar a demanda do manifestante	60	1,31%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" indica elogio ou agradecimento	5	0,11%
Manifestações em que o conteúdo do campo "resumo" permite a identificação do relato do manifestante	1.638	35,71%
Manifestações com status "Respondida" cujo campo "resumo" indica teste no sistema, configurando inconsistência no campo "statusManifestacao"	6	0,13%
Manifestações recebidas via "0800", "Contato Ativo 0800/Fale Conosco", "Contato Ativo CIAs", "Fale Conosco" e "Postos de Atendimento CIAs"	1.207	26,31%
Manifestações em que o conteúdo do campo "resumo" não permite a identificação do relato do manifestante ①	630	13,73%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" indica contato/tentativa de contato com o manifestante ou registro de atendimento à sua solicitação	526	11,47%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" indica outro protocolo, por meio do qual foi possível identificar a demanda do manifestante	40	0,87%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" não apresenta registro de contato com o manifestante ③	25	0,55%
Manifestação cujo campo "resumoconclusao" apresenta resposta padronizada, sem registro de contato com o manifestante ④	28	0,61%
Manifestações com status "Respondida" ou "Respondida no ato" cujo campo "resumo" está preenchido com termos como "Favor desconsiderar" ou "Aberta por equívoco", configurando inconsistência no campo "statusManifestacao"	8	0,17%
Manifestações com status "Respondida" ou "Respondida no ato" cujo campo "resumoconclusao" indica teste no sistema, configurando inconsistência no campo "statusManifestacao"	2	0,04%
Manifestações com status "Respondida" cujo campo "resumoconclusao" indica seu cancelamento, configurando inconsistência no campo "statusManifestacao"	1	0,02%
Manifestações em que o conteúdo identificado no campo "resumo" permite a identificação do relato do manifestante	443	9,66%
Manifestações cujo campo "resumo" indica queda de ligação	100	2,18%
Manifestações com status "Respondida" ou "Respondida no ato" cujo campo "resumo" indica teste no sistema, configurando inconsistência no campo "statusManifestacao"	20	0,44%
Manifestações com o campo "resumo" em branco, com status "Respondida" ou "Respondida no ato", para as quais foi identificado registro de resposta ao manifestante	8	0,17%
Manifestações com status "Cancelada"	6	0,13%
Total de manifestações verificadas	4.587	100,00%

① Para esses casos, foi verificado pela EY o conteúdo registrado no campo "resumoconclusao", com o objetivo de avaliar se a equipe do pilar Canais de Relacionamento entrou em contato para entender a demanda do manifestante e fornecer a tratativa à manifestação.

② Para esses casos, foi identificado o registro de solicitação de informações adicionais caso o manifestante volte a entrar em contato; ou de que a manifestação foi encerrada por ausência de informações, por solicitação do manifestante, ou por que o titular não possuía 18 anos completos na época do rompimento da barragem de Fundão.

③ Manifestações para as quais não foi identificado o registro de contato com o manifestante para entendimento de seu relato e fornecimento de devolutiva.

④ Em 12 dessas manifestações, foi observado pela EY que a resposta padronizada registrada foi direcionada ao manifestante sem a inclusão de seu nome, contendo a letra "x" no lugar, conforme exemplo a seguir: "Sr^(a) xxx, registramos o seu contato [...]". Nesse sentido, a EY ressalta a importância de que a devolutiva à manifestação seja direcionada ao manifestante. Adicionalmente, recomenda-se que, no caso de respostas padronizadas, a Fundação Renova registre no sistema SGS a realização do contato com o manifestante para informá-lo sobre a devolutiva.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.071	Foram identificadas 47 manifestações cujo campo "statusManifestacao" não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova nos campos "resumo" e "resumoconclusao".	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Sem comentários.			
Plano de Ação: A correção dos itens sinalizados já foi realizada no SGS. Alinhar e reforçar, junto a toda com toda equipe de atendimento de Canais, sobre o procedimento de registro de manifestações, considerando a redação correta em relação ao status da manifestação.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.072	Em 26 manifestações para as quais não foi possível compreender o relato do manifestante a partir do campo "resumo", não foi identificado o registro de contato com o manifestante no sistema SGS para entendimento de seu relato e fornecimento de devolutiva.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Há situações em que o registro da manifestação é feito com base na mensagem enviada via Fale Conosco e Portal do Usuário onde devemos registrar exatamente como enviado pelo manifestante. Em alguns casos, a mensagem não é clara. O registro das tentativas de contato para melhor entendimento da solicitação, é feito e registrado nos encaminhamentos e em caso de insucesso nas tentativas, em horários e dias diferentes, essa manifestação é encerrada sem o contato efetivo com o manifestante.			
Plano de Ação: A correção dos itens sinalizados já foi realizada no SGS. Alinhar com toda a equipe de atendimento de Canais, sobre a orientação de tratamento e encerramento correto das mensagens e manifestações.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

Por fim, a EY verificou a existência de manifestações que apresentam campos utilizados para contato com o manifestante ("telefones" e "email") em branco ou com menos de 14 caracteres, sendo identificados 9.384 registros, os quais foram avaliados pela EY, conforme segue.

Tabela 18 - Verificação do conteúdo dos campos "telefones" e "email" para as manifestações que tiveram estes campos deixados em branco ou preenchidos com menos de 14 caracteres, cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações recebidas via "0800", "Contato Ativo 0800/Fale Conosco", "Contato Ativo CIAs", "Fale Conosco" e "Postos de Atendimento CIAs"	8.939	95,26%
Campos "telefones" e "email" preenchidos com informações condizentes com pelo menos um deles	5.691	60,65%
Campos "telefones" e "email" em branco simultaneamente	3.219	34,30%
Campos "telefones" e "email" preenchidos com informações que não condizem com a sua natureza	29	0,31%
Manifestações recebidas via "Fale Conosco - Portal"	445	4,74%
Campos "telefones" e "email" em branco simultaneamente	322	3,43%
Campos "telefones" e "email" preenchidos com informações que não condizem com a sua natureza	121	1,29%
Campos "telefones" e "email" preenchidos com informações condizentes com pelo menos um deles	2	0,02%
Total de manifestações verificadas	9.384	100,00%

Para as manifestações recebidas via "Fale Conosco - Portal", recomenda-se que, nos casos de registro do relato pelo próprio manifestante com informações faltantes ou incorretas, a Fundação Renova ajuste os campos pertinentes do sistema SGS após realização de contato com o manifestante, apresentando a descrição da manifestação e a tratativa fornecida. Adicionalmente, sugere-se que a Fundação Renova implemente controles para que as informações acerca das manifestações recebidas pelas demais portas de entrada sejam registradas pelos atendentes de forma assertiva.

Em referência ao Ponto de Auditoria PG006CR.031, na verificação realizada neste terceiro ciclo, foram identificadas 3.219 manifestações que possuem os campos "telefones" e "email" em branco, simultaneamente, além de 29 manifestações para as quais os referidos campos estão preenchidos com informações que não condizem com a natureza deles, o que impossibilita o encerramento do Ponto de Auditoria, que foi atualizado e permanecerá em aberto.

Vale ressaltar que 88 dos 483 registros para os quais os campos "telefones" e "email" estavam em branco, conforme verificado no segundo ciclo, constam dentre as 3.219 manifestações para as quais essa inconsistência foi identificada neste terceiro ciclo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.031	Ausência de preenchimento dos campos "telefones" e "email", simultaneamente, para 3.219 manifestações, além do preenchimento desses campos com informações que não condizem com a sua natureza para outros 29 registros, considerando as formas de recebimento para as quais a responsabilidade de preenchimento das informações no sistema SGS é da equipe do pilar Canais de Relacionamento, podendo comprometer o fornecimento de retorno ao manifestante.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: O preenchimento dos campos de e-mail e telefone não são obrigatórios dentro do processo de atendimento, mas é sempre reforçada a importância de ter esses dados para facilitar a comunicação da Fundação Renova com o manifestante, no entanto não existe um impedimento sistêmico ou de processo para garantir que esse campo não seja preenchido.			
Plano de Ação: Alinhar sobre a importância do preenchimento dos campos de telefone e e-mail, bem como o preenchimento correto em sistema, com as equipes de atendimento de Canais.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.4.2. Verificação da coerência entre os campos “resumo” e “manifestacaoAssuntoTema”, considerando os registros classificados com assuntos da árvore de classificações não relacionados a Programas

Com o objetivo de verificar a existência de solicitações em aberto devido à não indicação de responsável pelo atendimento, a partir da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, foram filtradas as manifestações registradas no período compreendido entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022 que:

- permaneciam em aberto por mais de 20 dias até a data de extração da base;
- foram classificadas com temas não relacionados a Programas no campo “manifestacaoAssuntoTema”;
- foram classificadas como uma das seis formas de recebimento indicadas como gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento no campo “FormaRecebimento”.

Ao aplicar os filtros, a EY identificou 4.887 manifestações que se enquadram no perfil descrito acima e, neste universo, foi selecionada uma amostra de 25 itens, a partir da qual não foram identificadas inconsistências entre a classificação registrada no campo “manifestacaoAssuntoTema” e o conteúdo preenchido no campo “resumo” para 21 manifestações.

Dentre as quatro manifestações restantes, foram identificadas, na árvore de classificações, opções mais coerentes com o conteúdo do campo “resumo” para três delas e, para uma, não foi possível verificar a aderência da classificação realizada pela Fundação Renova, visto que o relato, registrado pelo manifestante via “Fale Conosco - Portal”, não apresenta detalhes sobre sua solicitação.

Diante disso, a Fundação Renova informou que reclassificou as três manifestações para as opções mais coerentes indicadas pela EY, bem como realizou três tentativas de contato para entender melhor a situação da outra manifestação, que foi classificada conforme o assunto da única solicitação do manifestante identificada no sistema SGS, o que foi verificado pela EY por meio de consulta ao referido sistema. Contudo, foi apontado que, visto que as tentativas de contato não tiveram sucesso, o protocolo foi encerrado.

Destaca-se que, ainda que a Fundação Renova tenha corrigido as inconsistências a partir da apresentação dos resultados obtidos pela EY, estes são provenientes de uma amostra avaliada 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 a coerência entre o conteúdo das manifestações registradas no sistema SGS e as informações nos demais campos constantes no referido sistema, uma vez que estes dados impactam diretamente o processo de atendimento e/ou retorno ao manifestante.

3.4.3. Verificação da aderência entre os campos “resumo” e “resumoconclusao”

Com o intuito de verificar se o conteúdo dos campos “resumo” e “resumoconclusao” estão relacionados, partir da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, foram filtradas as manifestações registradas no período compreendido entre 05 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022; com status “Respondida” ou “Respondida no ato”; e que, no campo “FormaRecebimento”, foram classificadas como uma das seis formas de recebimento indicadas como gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento.

Ao aplicar os filtros, a EY identificou 1.180.392 manifestações que se enquadram no perfil descrito acima e, neste universo, foram selecionadas amostras de 25 itens para cada uma das classificações identificadas no campo “manifestacaoAssunto” que detêm 80% do volume de manifestações registradas no sistema SGS (“PG001 Levantamento e Cadastro”, “PG002 Ressarcimento e Indenização” e “Fundação Renova”), além de uma quarta amostra de 25 itens para os demais assuntos.

Mediante a avaliação das 100 manifestações selecionadas, por meio de confronto entre o relato dos manifestantes apresentado no campo “resumo” e o registro de resposta disposto no campo “resumoconclusao”, não foram identificadas inconsistências entre os referidos campos da base de manifestações extraída do sistema SGS.

Contudo, em cinco delas, não foi identificado o registro de contato com o manifestante para fornecimento do retorno final, das quais:

- Em três, foi observada a indicação de outro protocolo, relacionado à manifestação selecionada, sendo que, para uma delas, também não foi identificado registro de retorno ao manifestante no protocolo

correlato. Vale ressaltar que essa manifestação foi objeto do Ponto de Auditoria PG006CR.033, apresentado no âmbito do procedimento 3.4.4 deste relatório; e,

- Em duas, foi observado o registro de uma resposta padronizada, informando que a indenização recebida através do Portal do Advogado é uma quitação definitiva. Entretanto, a Fundação Renova apresentou a evidência sistêmica de que o pagamento ao manifestante foi efetivado, sendo possível corroborar que sua solicitação foi atendida.

Sobre essa questão, recomenda-se à Fundação Renova que, mesmo quando for identificada no sistema SGS a conclusão da solicitação do manifestante, seja realizado contato tempestivo com o solicitante para repasse da informação, o que deve ser registrado no referido sistema de modo a corroborar o fornecimento de retorno final à manifestação.

Concluindo, considerando o objetivo deste procedimento, foi possível verificar a aderência entre o conteúdo das 100 manifestações avaliadas, conforme o campo "resumo", e o retorno registrado pela Fundação Renova ao manifestante, conforme o campo "resumoconclusao".

3.4.4. Verificação de evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.032 e PG006CR.033

A tabela a seguir apresenta os Pontos de Auditoria PG006CR.032 e PG006CR.033, identificados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, junto aos comentários, planos de ação e prazos fornecidos pela Fundação Renova.

Tabela 19 - Pontos de Auditoria PG006CR.032 e PG006CR.033

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.032: Dentre as 165.809 manifestações que não apresentam ponto focal definido no campo "analistaResponsavel", foram identificados 138 registros que se encontram em tratamento.	A equipe do pilar Canais de Relacionamento realizou ajustes nos campos "manifestacaoAssunto" e "manifestacaoAssuntoTema" e reabriu protocolos para correção de árvores, fazendo os devidos redirecionamentos.	Garantir que a lista de pontos focais esteja atualizada, por meio de consultas aos programas da Fundação Renova. Reforçar a orientação junto aos colaboradores, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto à coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema.	31/12/2022
PG006CR.033: Dentre as 68 manifestações avaliadas, foram identificadas três manifestações que não apresentam registro de retorno final ao manifestante.	Nos casos em que é identificada a homologação de indenização pelo Novel, com termo de aceite assinado e/ou pagamento efetivado, a Fundação Renova considera que a solicitação do manifestante foi resolvida, sem necessidade de contato para retorno. Para a manifestação de protocolo 0000-20161011, foi verificado que no dia 03 de março de 2017, o manifestante fez a entrega do formulário, confirmando a conclusão desta etapa do cadastro e, por esse motivo, a manifestação foi finalizada sem contato para retorno.	Reforçar a orientação junto aos colaboradores, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto à garantia do retorno final ao manifestante após o encaminhamento de resposta à manifestação pelos pontos focais dos Programas e áreas técnicas da Fundação Renova ou, ao finalizar a manifestação, indicar a evidência de que a solicitação foi atendida, que justifique a não necessidade de contato.	31/12/2022

Para a verificação de endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.032, a EY avaliou, por meio da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, as 138 manifestações, sendo obtidos os seguintes resultados:

- 53 manifestações apresentaram alteração do campo "statusManifestacao" para "Respondida", sem a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel";

- 51 manifestações apresentaram alteração do campo "statusManifestacao" para "Respondida", bem como a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel";
- 15 manifestações permanecem em tratamento, com a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel";
- 19 manifestações permanecem em tratamento, sem a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel".

Visto que foram identificadas 19 manifestações que permanecem em tratamento, sem a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel", não foi possível corroborar o endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.032, que foi atualizado e permanecerá em aberto. Adicionalmente, recomenda-se à Fundação Renova encaminhar as manifestações aos respectivos pontos focais tempestivamente, visando não comprometer o retorno aos manifestantes.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.032	Foram identificadas 19 manifestações, sem a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel", que permanecem em tratamento.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: O preenchimento do ponto focal em uma nova manifestação é feito de forma automática, não sendo atribuído o ponto focal, quando esse não estiver atrelado em sistema ou por falha em identificar a localidade da demanda de forma correta.			
Plano de Ação: As correções dos itens sinalizados foram realizadas no SGS. Será feito um alinhamento com as equipes de atendimento de Canais sobre a importância da checagem da atribuição do ponto focal correto na localidade da demanda.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

Em relação ao Ponto de Auditoria PG006CR.033, foram verificadas, na base supracitada, as três manifestações que não apresentavam registro de retorno final ao manifestante, sendo observado que:

- para o protocolo 000-20181207, a EY identificou o registro de contato com o manifestante no protocolo correlato registrado no campo "resumoconclusao" da manifestação avaliada;
- para o protocolo 000-20180219, foi identificado um protocolo correlato, no qual foi apresentada uma resposta, contudo, também sem registro de contato com o manifestante. Nesse sentido, a Fundação Renova informou, por meio do comentário do Ponto de Auditoria PG006CR.033, que, nos casos em que é identificada a homologação de indenização pelo Novel, considera-se que a solicitação do manifestante foi resolvida e que não há necessidade de contato para retorno. Adicionalmente, a Fundação Renova apresentou a evidência sistêmica de que o cadastro do manifestante foi concluído e que seu pagamento foi efetivado, sendo possível verificar o atendimento à solicitação; e,
- para o protocolo 000-20161011, foi pontuado pela Fundação Renova que o manifestante fez a entrega do formulário, confirmando a conclusão dessa etapa do cadastro, o que foi verificado pela EY em consulta ao sistema SGS, portanto, a manifestação foi finalizada sem contato.

Diante do exposto, as três manifestações foram retiradas do Ponto de Auditoria PG006CR.033, contudo, este foi atualizado e permanecerá em aberto, visto que a inconsistência referente à ausência do registro de retorno final ao manifestante, para as classificações do campo "FormaRecebimento" indicadas como gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, foi identificada pela EY nos procedimentos 3.4.3 e 3.20, realizados neste terceiro ciclo de acompanhamento.

Adicionalmente, recomenda-se à Fundação Renova que, mesmo quando for identificada no sistema SGS a conclusão da solicitação do manifestante, seja realizado contato tempestivo com o solicitante para repasse da informação, o que deve ser registrado no referido sistema de modo a corroborar o fornecimento de retorno final à manifestação.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.033	Dentre as 1.236.902 manifestações cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento, foram identificadas oito manifestações que não apresentam registro de retorno final ao manifestante.	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: O registro de retorno ao manifestante depende do retorno e interação do ponto focal na manifestação. Após essa interação Canais realiza a tentativa de contato com o manifestante para repassar a devolutiva e só assim, responder a manifestação.			
Plano de Ação: As correções dos itens sinalizados foram realizadas no SGS. Será feito um alinhamento com toda equipe de atendimento de Canais, garantir o entendimento do processo de encerramento das manifestações.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, foram realizados procedimentos com o objetivo de verificar as informações registradas pela Fundação Renova no referido sistema, para as manifestações cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento⁴. Dentre o total de 1.302.440 registros contidos na base de manifestações, a EY identificou que 65.538 itens, o que representa 5,03%, foram recebidos pelos canais indicados como não gerenciados pelo pilar.

Considerando esses registros, foram executados os procedimentos dispostos a seguir.

3.5.1. Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “email”)

Este procedimento teve como objetivo verificar o preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante, sendo eles: “manifestante”, “resumo”, e dados para contato (“telefones” ou “email”), observando se as informações constantes nos campos estão condizentes com a natureza do mesmo.

Ainda no âmbito deste procedimento, a EY verificou evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.034, apresentado no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, o qual está apresentado na tabela a seguir.

Tabela 20 - Ponto de Auditoria PG006CR.034

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.034: Ausência de preenchimento dos campos “telefones” e “email” para 87 registros, podendo comprometer a realização de resposta ao manifestante	Dos 87 protocolos apresentados neste item, 55 possuem telefone e/ou e-mail atrelado, o que pode ser verificado nos campos “Telefone” e “E-mail” na própria manifestação ou no cadastro do manifestante, na aba dados de contato do sistema SGS. Para os outros 32 casos, em que não foram encontrados registros de e-mail e/ou telefone, foi reforçada a orientação de que sempre que o manifestante contactar os CIAs e 0800, os dados de contato e endereço devem ser confirmados e, se for o caso, alterados, para que a base se mantenha atualizada.	Verificar as bases e identificar novos casos em que os campos “Telefone” e “E-mail” estejam em branco. Reforçar a orientação com os colaboradores, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, de que os dados de contato e endereço dos manifestantes devem ser confirmados e/ou, alterados, para que a base se mantenha atualizada.	31/12/2022

Inicialmente, foi verificada pela EY a existência de manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022 que apresentam o campo “manifestante” em branco, não sendo identificadas manifestações com essa inconsistência. Na sequência, foi avaliado se houve preenchimento do referido campo com um único nome, sendo identificadas 33 manifestações, as quais estão apresentadas na tabela abaixo.

Tabela 21 - Verificação do conteúdo do campo "manifestante" para as manifestações que tiveram este campo preenchido com um único nome, cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Classificação	Quantidade	Percentual
Campo "manifestante" preenchido com nome que indica que o manifestante é pessoa física ①	24	72,73%
Campo "manifestante" preenchido com nome que indica que o manifestante é pessoa jurídica	9	27,27%
Total de manifestações verificadas	33	100,00%

① Vale ressaltar que, para um registro, a Fundação Renova informou que o nome do manifestante foi corrigido no respectivo campo no sistema SGS, o que foi verificado pela EY. Ademais, para dois registros, do mesmo manifestante, foi apontado que seu nome foi identificado no campo “resumo”, contudo, não foi localizada evidência que comprovasse que o nome identificado corresponde ao nome completo do manifestante, não sendo possível alterá-lo no sistema SGS. Para outros três registros, foi esclarecido que, a partir do confronto de informações sobre os manifestantes, foi solicitada a unificação dos ID's via sistema SGS, o que foi evidenciado por meio de documentos disponibilizados à EY. Para os demais 18 registros, foi informado que não foi possível localizar correspondência e/ou evidência do nome completo do manifestante na busca realizada pela Fundação Renova no sistema SGS.

Diante do exposto, recomenda-se à Fundação Renova revisar tais registros, incluindo o nome completo dos manifestantes, de forma a identificá-los corretamente.

Em seguida, a EY verificou a existência de manifestações que apresentam o campo “resumo” em branco ou com menos de 20 caracteres, sendo identificados 514 registros, para os quais foi avaliado pela EY se é possível compreender o relato. Os resultados obtidos são apresentados na tabela a seguir.

Tabela 22 - Verificação do conteúdo do campo "resumo" para as manifestações que tiveram este campo deixado em branco ou preenchido com menos de 20 caracteres, cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações cujo conteúdo identificado no campo "resumo" permite a identificação do relato dos manifestantes	454	88,33%
Manifestações em que o campo "resumo" não permite a identificação do relato do manifestante ①	54	10,51%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" indica contato/tentativa de contato com o manifestante ou registro de atendimento à sua solicitação	43	8,37%
Manifestações com status "Respondida no ato" cujo campo "resumoconclusao" apresenta resposta padronizada ②	8	1,56%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" não apresenta registro de contato com o manifestante ③	2	0,39%
Manifestações cujo campo "resumoconclusao" foi preenchido com caracteres aleatórios ④	1	0,19%
Manifestações com status "Respondida no ato" cujo campo "resumo" indica teste no sistema ⑤	2	0,39%
Manifestações com o campo “resumo” em branco, com status "Respondida" ou "Respondida no ato" ⑥	2	0,39%
Manifestações com status "Cancelada"	2	0,39%

Classificação	Quantidade	Percentual
Total de manifestações verificadas	514	100,00%

① Para esses casos, foi verificado pela EY o conteúdo registrado no campo "resumoconclusao", com o objetivo de avaliar se a equipe do pilar Canais de Relacionamento entrou em contato para entender a demanda do manifestante e fornecer a tratativa à manifestação.

② A Fundação Renova esclareceu que esses oito casos são relacionados ao procedimento adotado pelo pilar Canais de Relacionamento no período em que o público fez a solicitação do cadastramento via formulário online, disponibilizado no site da Fundação Renova. Dessa forma, as pessoas que faziam a solicitação via formulário, recebiam um e-mail de confirmação com a informação de que a solicitação seria atendida, conforme exemplo disponibilizado à EY. Foi complementado que, em função dessa comunicação via e-mail, as manifestações foram finalizadas com resposta padronizada e com demandas abertas para o PG001.

③ Para um caso, a Fundação Renova informou que reabriu a manifestação para inclusão de informações no campo "resumoconclusao", inclusive que foram realizadas tentativas de contato sem sucesso com o manifestante, o que foi verificado pela EY em consulta ao sistema SGS. Para o outro caso, foi informado que a manifestação se trata de um teste, portanto, o registro foi cancelado, o que também foi verificado pela EY.

④ De acordo com a Fundação Renova, foi verificado que a manifestação se trata de um teste, portanto, o registro foi cancelado, o que foi corroborado pela EY em consulta ao sistema SGS.

⑤ Foi informado pela Fundação Renova que os registros se encontram cancelados, por serem referentes a manifestações teste, o que foi verificado pela EY em consulta ao sistema SGS.

⑥ A Fundação Renova informou que, para um caso, foi aberto um outro protocolo no mesmo dia e com a mesma classificação, com descrição, tratativa e conclusão mais bem qualificados. Dessa forma, esse protocolo foi incluído no campo de considerações finais do protocolo avaliado neste procedimento, o que foi verificado pela EY em consulta ao sistema SGS. Para o outro caso, a Fundação Renova informou que o protocolo foi aberto de forma indevida, sendo o registro cancelado, o que também foi verificado.

Por fim, a EY verificou a existência de manifestações que apresentam campos utilizados para contato com o manifestante ("telefones" e "email") em branco ou com menos de 14 caracteres, sendo identificados 875 registros, os quais foram avaliados pela EY, conforme segue.

Tabela 23 - Verificação do conteúdo dos campos "telefones" e "email" para as manifestações que tiveram estes campos deixados em branco ou preenchidos com menos de 14 caracteres, cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Classificação	Quantidade	Percentual
Campos "telefones" e "email" em branco simultaneamente ①	529	60,46%
Campos "telefones" e "email" preenchidos com informações condizentes a pelo menos um deles	344	39,31%
Campos "telefones" e "email" preenchidos com informações que não condizem com a sua natureza ②	2	0,23%
Total de manifestações verificadas	875	100,00%

① De acordo com a equipe do pilar Canais de Relacionamento, entre o mês de agosto de 2022 e o início de 2023, o setor de TI da Fundação Renova realizou a migração da arquitetura de dados, o que pode ter impactado na disposição das informações presentes nas colunas da base de manifestações do sistema SGS, a qual foi extraída com o acompanhamento da EY. Foi complementado que, do total de 529 protocolos listados, foi possível identificar que em 98 deles o usuário possui tais registros cadastrados em seus perfis,

sendo disponibilizadas à EY capturas de tela do sistema SGS para esses registros, que demonstram que 97 deles possuem pelo menos um dos campos "telefones" e "email" preenchidos. Contudo, essas informações não foram identificadas em um protocolo.

Para as demais 431 manifestações, a Fundação Renova apontou que não foram identificados dados de e-mail e/ou telefone de contato no cadastro dos respectivos usuários no sistema SGS, o que pode comprometer o fornecimento de retorno aos manifestantes.

② Foi informado pela Fundação Renova que os dois protocolos pertencem ao mesmo manifestante e que, ao observar seus dados de contato, foram identificadas as inconsistências apontadas pela EY. Nesse sentido, foi feita uma tentativa de correção do telefone e exclusão das informações presentes no campo "E-mail" do sistema SGS, o que não foi possível, devido a um erro que impede a atualização das alterações. Dessa forma, foi aberto um ticket para que seja dada permissão para que as equipes realizem tais modificações, conforme evidência disponibilizada à EY.

Visto que foram identificadas 529 manifestações na base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023 que possuem os campos "telefones" e "email" em branco, simultaneamente, além de duas manifestações para as quais os referidos campos estão preenchidos com informações que não condizem com a natureza deles, não foi possível verificar o encerramento do Ponto de Auditoria PG006CR.034, que foi atualizado e permanecerá em aberto.

Vale ressaltar que, das 529 manifestações, foram apresentadas evidências, pela Fundação Renova, que corroboram o preenchimento de pelo menos um dos campos para 97 itens, restando 432 com a inconsistência relatada. Adicionalmente, destaca-se que 17 dos 87 registros para os quais os campos "telefones" e "email" estavam em branco, conforme verificado no segundo ciclo, constam dentre essas 432 manifestações.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.034	Ausência de preenchimento dos campos "telefones" e "email", simultaneamente, para 432 manifestações, além do preenchimento desses campos com informações que não condizem com a sua natureza para outros dois registros, considerando as formas de recebimento indicadas como não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, podendo comprometer o fornecimento de retorno ao manifestante.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: O preenchimento dos campos de e-mail e telefone não é obrigatório dentro do processo de atendimento, mas é sempre reforçada a importância de ter esses dados para facilitar a comunicação da Fundação Renova com o manifestante. No entanto, não existe um impedimento sistêmico ou de processo para garantir que esse campo não seja preenchido.			
Plano de Ação: Alinhar a importância do preenchimento dos campos de telefone e e-mail, bem como o preenchimento correto em sistema, com toda equipe de atendimento de Canais.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.5.2. Verificação da coerência entre os campos "resumo" e "manifestacaoAssuntoTema", considerando os registros classificados com assuntos da árvore de classificações não relacionados a Programas

Com o objetivo de verificar a existência de solicitações em aberto devido à não indicação de responsável pelo atendimento, a partir da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, foram filtradas as manifestações registradas no período compreendido entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022 que:

- permaneciam em aberto por mais de 20 dias até a data de extração da base;
- foram classificadas com temas não relacionados a Programas no campo "manifestacaoAssuntoTema";
- no campo "FormaRecebimento", foram classificadas como uma das 10 formas de recebimento indicadas como não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento.

Ao aplicar os filtros, a EY identificou 117 manifestações que se enquadram no perfil descrito acima e, neste universo, foi selecionada uma amostra de 12 itens, a partir da qual não foram identificadas inconsistências entre a classificação registrada no campo "manifestacaoAssuntoTema" e o conteúdo preenchido no campo "resumo".

Dessa forma, foi possível verificar a coerência entre os campos citados para os 12 itens avaliados.

3.5.3. Verificação da aderência entre os campos "resumo" e "resumoconclusao"

Com o intuito de verificar se o conteúdo dos campos "resumo" e "resumoconclusao" estão relacionados, a partir da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, foram filtradas as manifestações registradas no período compreendido entre 05 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022; com status "Respondida" ou "Respondida no ato"; e que, no campo "FormaRecebimento", foram classificadas como uma das 10 formas de recebimento indicadas como não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento.

Ao aplicar os filtros, a EY identificou 63.364 manifestações que se enquadram no perfil descrito acima e, neste universo, foram selecionadas amostras de 25 itens para cada uma das classificações identificadas no campo "manifestacaoAssunto" que detêm 80% do volume de manifestações registradas no sistema SGS ("PG001 Levantamento e Cadastro", "PG002 Ressarcimento e Indenização" e "Fundação Renova"), além de uma quarta amostra de 25 itens para os demais assuntos

Mediante a avaliação das 100 manifestações selecionadas, por meio de confronto entre o relato dos manifestantes apresentado no campo "resumo" e o registro de resposta disposto no campo "resumoconclusao", não foram identificadas inconsistências entre os referidos campos da base de manifestações extraída do sistema SGS.

Entretanto, cumpre destacar que, durante a verificação dos 100 protocolos, foram identificadas inconsistências que foram objeto de outros procedimentos executados neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar, sendo elas:

- No protocolo □□□-20200318, a EY identificou que o registro no campo "resumoconclusao" indica que, após contato com manifestante, este informou não ter feito a solicitação constante na manifestação. Em resposta, a Fundação Renova informou que identificou a mesma demanda no protocolo □□-20200319, registrado por um manifestante com o mesmo nome. Contudo, embora tenha sido registrado no sistema SGS que o protocolo foi aberto incorretamente, seu status é "Respondida". Dessa forma, essa manifestação foi considerada no Ponto de Auditoria PG006CR.071, apresentado no âmbito do procedimento 3.4.1 deste relatório;
- No protocolo □□□-20170426, foi identificado que o campo "resumo" apresenta a informação de cancelamento da manifestação e tratativa em outro protocolo, mas seu status é "Respondida". Dessa forma, essa manifestação foi considerada no Ponto de Auditoria PG006CR.071, apresentado no âmbito do procedimento 3.4.1 deste relatório;
- No protocolo □-20160115, foi observado que o registro no campo "resumoconclusao" não deixa claro se o atendimento foi realizado, mas foi identificado pela EY que o manifestante não abriu novas manifestações acerca do tema;
- Em sete protocolos, não foi identificado o registro de contato com o manifestante para fornecimento do retorno final, dos quais:
 - Em seis, foi observada a indicação de outro protocolo, relacionado à manifestação selecionada.
 - Em um, foi observado no campo "resumoconclusao" o registro de uma resposta padronizada, informando que a indenização recebida através do Portal do Advogado é uma quitação definitiva. Nesse sentido, a Fundação Renova apresentou que, a partir da decisão da 12ª Vara (atual 4ª Vara), as solicitações relacionadas à indenização via Novel não seguiam para análise e tratativa no sistema SGS. Adicionalmente, para o caso em questão, a Fundação Renova disponibilizou carta de comunicação sobre o prazo para ingresso ao Novel, endereçada ao manifestante, e foi identificado pela EY no sistema SGS que o manifestante teve o pagamento efetivado no Novel.

Nesse sentido, recomenda-se à Fundação Renova que, mesmo quando for identificada no sistema SGS a conclusão da solicitação do manifestante, seja realizado contato tempestivo com o solicitante para repasse da informação, o que deve ser registrado no referido sistema de modo a corroborar o fornecimento de retorno final à manifestação.

Concluindo, considerando o objetivo deste procedimento, foi possível verificar a aderência entre o conteúdo das 100 manifestações avaliadas, conforme o campo "resumo", e o retorno fornecido pela Fundação Renova ao manifestante, conforme o campo "resumoonclusao".

3.5.4. Verificação de evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.035, PG006CR.036 e PG006CR.037

A tabela a seguir apresenta os Pontos de Auditoria PG006CR.035, PG006CR.036 e PG006CR.037, identificados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, junto aos comentários, planos de ação e prazos fornecidos pela Fundação Renova

Tabela 24 - Pontos de Auditoria PG006CR.035, PG006CR.036 e PG006CR.037

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.035: Dentre as 3.495 manifestações que não apresentam ponto focal definido no campo "analistaResponsavel", foram identificados três registros que se encontram em tratamento.	A manifestação foi finalizada visto que a equipe responsável informou que a solicitação foi atendida e que foi fornecido o retorno ao manifestante.	Garantir que a lista de pontos focais esteja atualizada, por meio de consultas aos programas da Fundação Renova. Reforçar a orientação junto aos colaboradores, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto à coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema.	31/12/2022
PG006CR.036: Dentre as 68 manifestações avaliadas, foram identificadas duas manifestações que não apresentam registro de retorno final ao manifestante.	As manifestações foram finalizadas com base na evidência sistêmica de conclusão do processo via Novel, não havendo necessidade de realizar retorno por meio do sistema SGS.	Reforçar a orientação junto aos colaboradores, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto à garantia do retorno final ao manifestante após o encaminhamento de resposta à manifestação pelos pontos focais dos Programas e áreas técnicas da Fundação Renova ou, ao finalizar a manifestação, indicar a evidência de que a solicitação foi atendida, que justifique a não necessidade de contato.	31/12/2022
PG006CR.037: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificado que duas manifestações foram respondidas, com a informação de que as mesmas estavam sendo tratadas em outros números de protocolo, entretanto, não foi identificado retorno final aos manifestantes até a execução deste procedimento.	Justificativa acerca da não necessidade de encaminhar resposta aos manifestantes.	Encaminhar respostas aos manifestantes e finalizar os protocolos.	31/12/2022

Para a verificação de endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.035, a EY avaliou, por meio da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023 e de consulta ao sistema SGS, as três manifestações que o geraram, sendo obtidos os seguintes resultados:

- Duas manifestações apresentaram alteração do campo "statusManifestacao" para "Respondida", bem como a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel"; e,
- Uma manifestação apresentou alteração do campo "statusManifestacao" para "Respondida", sem a inclusão de ponto focal no campo "analistaResponsavel".

Visto que as manifestações indicadas no Ponto de Auditoria PG006CR.035 foram classificadas como respondidas, sendo identificado o registro dos respectivos retornos aos manifestantes, este foi considerado encerrado pela EY.

Em relação ao Ponto de Auditoria PG006CR.036, foram verificadas, na base supracitada, as duas manifestações que não apresentavam registro de retorno final ao manifestante na verificação realizada no ciclo 02 de acompanhamento do pilar, sendo identificado que estas permaneciam com a mesma inconsistência neste ciclo. Contudo, considerando o comentário da Fundação Renova para o Ponto de Auditoria, foram verificadas as evidências sistêmicas de conclusão do processo via Novel, sendo identificado que os manifestantes tiveram o pagamento efetivado no Novel.

Diante do exposto, as duas manifestações foram retiradas do Ponto de Auditoria PG006CR.036, contudo, este foi atualizado e permanecerá em aberto, visto que a inconsistência referente à ausência do registro de retorno final ao manifestante, para as classificações do campo “FormaRecebimento” indicadas como não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, foi identificada pela EY no procedimento, 3.20 realizado neste terceiro ciclo de acompanhamento.

Adicionalmente, recomenda-se à Fundação Renova que, mesmo quando for identificada no sistema SGS a conclusão da solicitação do manifestante, seja realizado contato tempestivo com o solicitante para repasse da informação, o que deve ser registrado no referido sistema de modo a corroborar o fornecimento de retorno final à manifestação.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.036	Dentre as 65.538 manifestações cuja forma de recebimento seja por uma das portas de entrada indicadas como não gerenciadas pelo pilar Canais de Relacionamento, foi identificada uma manifestação que não apresenta registro de retorno final ao manifestante.	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: A atuação da Equipe de Relacionamento com Advogados já foi encerrada. Ademais, não houve prejuízo ao manifestante, bem como seu cliente, já que a solicitação presente na manifestação foi atendida conforme evidências encontradas no protocolo ADJ20221128-□□□□□□, referente ao processo indenizatório do qual o manifestante está inserido.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

Por fim, no tocante ao Ponto de Auditoria PG006CR.037, a EY verificou, através da base extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, que, para uma das manifestações, foi identificado o registro de retorno ao manifestante em um protocolo correlato e, para o outro caso, foi registrado no sistema SGS que o manifestante faleceu, não cabendo fornecimento de devolutiva pela Fundação Renova. Desse modo, o Ponto de Auditoria PG006CR.037 foi encerrado pela EY.

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

Considerando o disposto na Deliberação CIF nº 105/2017, que prevê que as “As solicitações individuais formuladas por pessoas físicas ou jurídicas deverão ter sua resposta final em prazo não superior a 20 (vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC [...]”, a EY verificou o intervalo entre as datas registradas nos campos “datareg” e “dataconclusao”, das manifestações registradas até 31 de dezembro de 2022, data de corte da extração da base utilizada neste ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento. Neste sentido, as 1.302.436 manifestações identificadas foram consolidadas pela EY com as seguintes classificações:

- **Retorno final dentro do prazo:** protocolos cujo intervalo entre a data de registro da manifestação e a data de registro da resposta final foi menor ou igual a 20 dias;
- **Retorno final fora do prazo:** protocolos cujo intervalo entre a data de registro da manifestação e a data de registro da resposta final foi superior a 20 dias; e,
- **Sem registro de retorno final:** protocolos sem registro de retorno final até a data de extração da base

de manifestações do sistema SGS, realizada em 27 de janeiro de 2023.

Na Tabela 25 são apresentados os resultados obtidos.

Tabela 25 - Verificação do prazo entre o registro e a resposta final das manifestações registradas no sistema SGS

Classificação	Quantidade	Percentual
Retorno final dentro do prazo ①	934.489	71,75%
Retorno final fora do prazo ②③	309.936	23,80%
Entre 21 e 60 dias	68.214	5,24%
Entre 61 e 100 dias	40.398	3,10%
Entre 101 e 200 dias	56.781	4,36%
Entre 201 e 400 dias	65.165	5,00%
Superior a 400 dias	79.378	6,09%
Sem registro de retorno final ④	58.011	4,45%
Entre 21 e 60 dias	15.969	1,23%
Entre 61 e 100 dias	5.097	0,39%
Entre 101 e 200 dias	6.133	0,47%
Entre 201 e 400 dias	5.122	0,39%
Superior a 400 dias	25.690	1,97%
Total	1.302.436	100,00%

① Dentre as manifestações finalizadas em menos de 20 dias após seu registro, foi identificada uma com data de conclusão anterior à data de registro, conforme verificado pela EY no âmbito do procedimento 3.3.3.5, gerando um prazo negativo. Ressalta-se que, através de consulta ao sistema SGS, foi possível verificar a correção da data pela Fundação Renova.

② Dentre as manifestações finalizadas fora do prazo, foram identificadas cinco com data de conclusão posterior à data de extração da base de manifestações, conforme verificado pela EY no âmbito do procedimento 3.3.3.6. Vale ressaltar que, conforme verificado por meio de consulta ao sistema SGS, as inconsistências foram sanadas pela Fundação Renova.

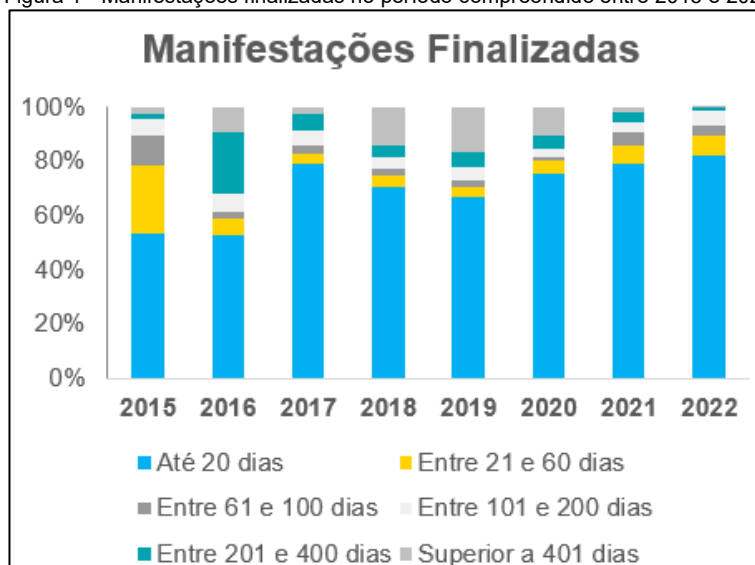
③ O maior intervalo entre as datas dispostas nos campos “datareg” e “dataconclusao”, considerando as manifestações registradas após o rompimento da barragem de Fundão, foi para a de protocolo 00-20160414, que ficou em aberto por 2.477 dias.

④ Considerando as manifestações registradas após o rompimento da barragem de Fundão, o protocolo em aberto por mais tempo, CRM44000, foi registrado em 14 de abril de 2016 e possui 2.478 dias entre seu registro e a data anterior à extração da base.

Vale ressaltar que as inconsistências identificadas impactaram o resultado obtido pela EY neste procedimento, assim como o recálculo dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado. Dessa forma, recomenda-se que a Fundação Renova avalie o processo de registro do protocolo no sistema SGS, especialmente, o preenchimento dos campos “datareg” e “dataconclusao”, se possível, tornando-os automáticos e não manuais.

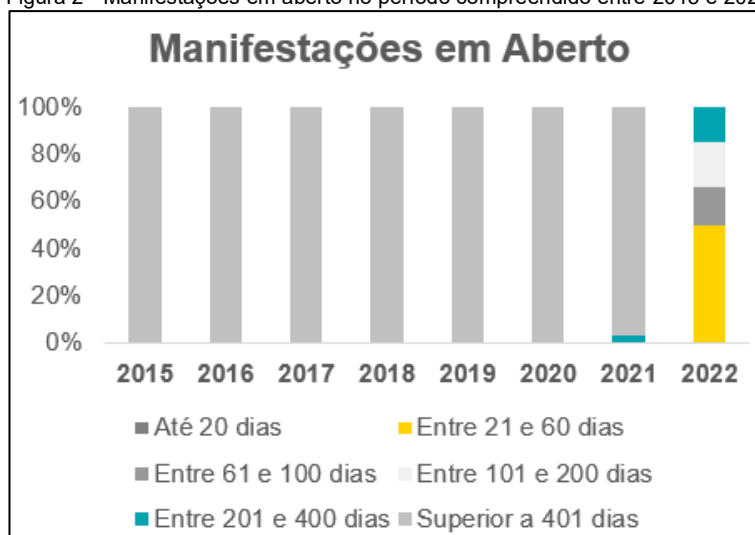
As Figuras 1 e 2, a seguir, são referentes a gráficos que apresentam os resultados obtidos pela EY a partir da execução deste procedimento, para manifestações finalizadas e em aberto, respectivamente.

Figura 1 - Manifestações finalizadas no período compreendido entre 2015 e 2022



Fonte: Elaborado pela EY a partir da base de manifestações extraída do sistema SGS.

Figura 2 - Manifestações em aberto no período compreendido entre 2015 e 2022



Fonte: Elaborado pela EY a partir da base de manifestações extraída do sistema SGS.

Mediante análise da base de manifestações extraída do sistema SGS, a EY identificou 1.302.436 registros, dos quais 934.489 (71,75%) foram respondidos dentro do prazo de 20 dias estabelecido pela Deliberação CIF nº 105/2017, e 309.936 (23,80%) foram respondidos após o prazo de 20 dias. Contudo, a EY identificou que 58.011 (4,45%) manifestações não apresentam registro de resposta, e que todas se encontravam em aberto há mais de 20 dias até a data de extração da base, 27 de janeiro de 2023.

Adicionalmente, foram verificadas evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006CR.025, apresentado pela EY no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006 - Ciclo 02, emitido em 30 de junho de 2022, conforme disposto na tabela a seguir.

Tabela 26 - Ponto de Auditoria PG006CR.025

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.025: Foram identificadas 66.008 manifestações sem registro de retorno final, no campo “dataconclusao”, pelo pilar Canais de Relacionamento da Fundação Renova em um prazo superior a 20 dias, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF, o que representa 6,66% do total avaliado.	Para garantir melhores resultados nessa gestão, a Fundação Renova permanecerá realizando as atividades de alinhamento junto aos programas e qualificação de sua equipe de atendentes, além de ampliar os esforços de sensibilização, alinhamento e aproximação com os demais programas, para apoiar no tratamento de manifestações.	Eliminar passivo de manifestações em aberto, atendendo ao prazo estabelecido na Delib. 105.	31/12/2022

Conforme exposto na Tabela 25, neste ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, foram identificadas 58.011 manifestações sem registro de retorno final, no campo “dataconclusao”, em um prazo superior a 20 dias. Desse modo, o Ponto de Auditoria PG006CR.025 foi atualizado e permanecerá em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.025	Foram identificadas 58.011 manifestações sem registro de retorno final, no campo “dataconclusao”, pelo pilar Canais de Relacionamento da Fundação Renova, em um prazo superior a 20 dias, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105/2017 do CIF, o que representa 4,45% do total avaliado.	Alta	A1
Comentários da Fundação Renova: O retorno e encerramento das manifestações depende da interação de Canais de Relacionamento e do retorno do ponto focal responsável, sendo assim, uma corresponsabilidade o retorno em até 20 dias. Quando o retorno é inserido pelo ponto focal, Canais aplica o retorno o mais rápido possível dentro da fila de tratamento.			
Plano de Ação: Alinhar e garantir o entendimento sobre o processo de encerramento de manifestações com as equipes de atendimento de Canais.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I12 - Taxa de manifestações reincidentes, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 27 - Ficha do indicador I12 - Taxa de manifestações reincidentes

1. Taxa de manifestações reincidentes (I.22)		
Descritor		
O indicador identifica as manifestações reincidentes (recorrentes) e calcula a proporção desse tipo de casos considerando todo o universo de manifestações recebidas e registradas no Sistema de Gestão de Stakeholders – SGS, provenientes dos Canais de Relacionamento (Central 0800, Centros de Informação e Atendimento – CIAs, Portal do Usuário, e Fale Conosco). São consideradas manifestações reincidentes aquelas originadas de um mesmo indivíduo (manifestante) e que apresentem a mesma solicitação ou reclamação (mesma classificação de assunto/tema/subtema). O resultado do indicador, a ser apresentado em percentual, pretende apontar para o nível de efetividade nas tratativas das manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Registros de manifestações do SGS	Mensal	Novembro de 2015
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade

1. Taxa de manifestações reincidentes (I.22)	
Toda a gestão de informações sobre as manifestações recebidas pela Fundação Renova, por meio dos seus Canais de Relacionamento, é realizada no SGS, seguindo procedimentos de rotina. Portanto, o sistema é a fonte de informações para se identificar as manifestações reincidentes, viabilizando o cálculo do indicador.	Unidade: Percentual Polaridade: Quanto MENOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo	
Para o cálculo da Taxa de Manifestações Reincidentes, a medida será composta pela divisão simples do numerador (soma das manifestações reincidentes) pelo denominador (total de manifestações registradas). Para que o resultado seja apresentado em percentual, a divisão acima será multiplicada por 100. $I. 12 = \frac{\Sigma \text{Manifestações reincidentes}}{\text{Total de manifestações}} \times 100$	
Pontos de Atenção	
O cálculo do indicador, a partir das informações registradas no SGS, precisa partir do tratamento de dados por atingido (ou seja, CPF). A reincidência de manifestação deve ser considerada a partir da existência de manifestação sobre um mesmo tema e subtema para a mesma pessoa.	

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 92.

Como é possível observar na ficha do indicador I12, o início de sua medição deveria ser em novembro de 2015, ou seja, antes da criação da Fundação Renova. Entretanto, considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa, em junho de 2021, a EY identificou que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Mensal de Atividades de julho de 2021, publicado no site da Fundação Renova em 13 de agosto de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I12, foi informado pela Fundação Renova que o mesmo é calculado cumulativamente, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Anual de Atividades de 2022, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I12 para os meses de janeiro a dezembro de 2022, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 34,96% para o mês de dezembro de 2022, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, para obtenção do numerador do indicador, foi feita a contagem de todos os protocolos da base que apresentaram o mesmo registro nos campos “manifestante_codPessoa”, “manifestacaoAssuntoTema” e “Subtema”, de modo a captar as manifestações originadas de um mesmo manifestante e que apresentaram a mesma classificação de assunto, tema e subtema, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021). Na sequência, as linhas que retornaram apenas um registro foram excluídas, por não caracterizarem reincidência, assim como um registro de cada linha, de forma a desconsiderar a primeira manifestação registrada com aquele assunto, tema e subtema. Dessa forma, foram identificadas 471.994 manifestações reincidentes no período compreendido entre 05 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022.

Para obtenção do denominador, foram consideradas as 1.301.975 manifestações únicas registradas e inseridas no sistema SGS no período citado, de acordo com a base extraída do referido sistema.

Uma vez que a ficha do indicador prevê que devem ser consideradas as manifestações recebidas e registradas no sistema SGS, provenientes dos canais de relacionamento (Central 0800, CIAs, Portal do Usuário e Fale Conosco), a EY filtrou os resultados obtidos tanto para o numerador, quanto para o denominador, considerando essas formas de recebimento. Sendo assim, foi obtida a taxa de 38,12% de manifestações reincidentes, divergente do valor reportado pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades de 2022 para o mês de dezembro de 2022, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 28 - Confronto do resultado do indicador I12, para o mês de dezembro de 2022, reportado pela Fundação Renova e calculado pela EY através da base de manifestações extraída do sistema SGS

Cálculo do indicador	Valor reportado pela Fundação Renova	Valor calculado pela EY	Diferença
Numerador	455.218 ①	471.367	-16.149
Denominador	1.301.975 ①	1.236.527	65.448
Resultado	34,96%	38,12%	-3,16%

① Quantitativos identificados na documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

Ciente do resultado obtido pela EY, a Fundação Renova informou que utiliza a planilha extraída do filtro 1744 do sistema SGS para calcular o indicador I12, portanto, não se poderia afirmar que o resultado deveria ser o mesmo para as duas formas de cálculo. Nesse sentido, a EY ressalta que o recálculo do indicador foi realizado considerando a base de manifestações extraída diretamente do banco de dados do sistema SGS e a metodologia apresentada na ficha do indicador. Adicionalmente, cumpre destacar que a planilha extraída do filtro 1744 não foi disponibilizada à EY, tampouco a configuração do referido filtro e a memória de cálculo do indicador I12, não sendo possível verificar se a metodologia adotada corresponde à aprovada no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Diante do exposto, não foi possível corroborar o resultado reportado para o indicador I12 no Relatório Anual de Atividades de 2022, referente ao mês de dezembro de 2022. Dessa forma, recomenda-se à Fundação Renova manter o histórico dos dados utilizados para cálculo dos indicadores, para embasar os valores reportados.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.073	Divergência entre o resultado do indicador I12 - Taxa de manifestações reincidentes reportado pela Fundação Renova para o mês de dezembro de 2022 no Relatório Anual de Atividades de 2022 e calculado pela EY através da base de manifestações extraída do sistema SGS, não sendo possível verificar se a metodologia adotada pela Fundação Renova corresponde à aprovada no documento de Definição do Programa (junho/2021).	Alta	A5
Comentários da Fundação Renova: Diante do avanço do processo de reparação de alguns programas, principalmente os judicializados, a medição do indicador de reincidência não tem refletido o cenário que, inicialmente, tinha como proposta principal na definição do programa. Atualmente, a reincidência de abertura de manifestação sobre o mesmo assunto, tema e subtema, pela mesma pessoa, não implica falta de atendimento pela Fundação Renova, mas sim, no fluxo normal de solicitação de informações iguais, em momentos diferentes. Plano de Ação: Diante do exposto, consideremos como plano de ação, a revisão do programa para o cancelamento do indicador Manifestações Reincidentes.			
Prazo: Protocolo da revisão da definição do Programa em dez/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I13 - Proporção de manifestações respondidas, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 29 - Ficha do indicador I13 - Proporção de manifestações respondidas

2. Proporção de manifestações respondidas (I.24.A)		
Descritor		
O indicador avaliará a eficácia dos trabalhos dos Canais de Relacionamento da Fundação Renova, considerando a disponibilização de respostas às solicitações registradas. Dessa forma, o indicador tem como objetivo mensurar a proporção de manifestações recebidas e respondidas pelos Canais de Relacionamento.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Registros de manifestações do SGS	Mensal	Novembro de 2015
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Toda a gestão de informações sobre as manifestações recebidas pela Fundação Renova, por meio dos seus Canais de Relacionamento, é realizada no SGS, seguindo procedimentos de rotina. Portanto, o sistema é a fonte de informações para se identificar as manifestações para as quais já foram dadas respostas ao solicitante, viabilizando o cálculo do indicador.		Unidade: Percentual Polaridade: Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
Levantamento de porcentagem de manifestações respondidas, em relação ao total de manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova:		
$I.13 = \frac{\text{Total de manifestações respondidas}}{\text{Número total de manifestações}} \times 100$		
Pontos de Atenção		
Serão consideradas no cálculo total as manifestações respondidas, as respondidas no ato e as canceladas (manifestações são canceladas, excepcionalmente, quando se identifica abertura em duplicidade ou abertura em função de teste no Sistema. Por segurança da informação, para controle de histórico, protocolos não são excluídos, mas sim cancelados).		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), páginas 92 e 93.

Como é possível observar na ficha do indicador I13, o início de sua medição deveria ser em novembro de 2015, ou seja, antes da criação da Fundação Renova. Contudo, considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa, em junho de 2021, a EY identificou que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 14 de julho de 2021, sendo identificadas no documento medições retroativas referentes aos meses de janeiro a maio de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I13, foi informado pela Fundação Renova que o mesmo é calculado cumulativamente, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Anual de Atividades de 2022, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I13 para os meses de janeiro a dezembro de 2022, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 94,56% para o mês de dezembro de 2022, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, para obtenção do numerador, foram selecionadas as manifestações classificadas como “Respondida”, “Respondida no ato” e “Cancelada”, através do campo “statusManifestacao”, sendo identificadas 1.230.004 manifestações registradas e inseridas no sistema SGS no período compreendido entre 05 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022. Para obtenção do denominador, foram consideradas as 1.301.975 manifestações registradas e inseridas no sistema SGS no período citado, de acordo com a base extraída do referido sistema.

Sendo assim, foi obtida a taxa de 94,47% de manifestações respondidas, divergente do valor reportado pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades de 2022 para dezembro de 2022, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 30 - Confronto do resultado do indicador I13, para o mês de dezembro de 2022, reportado pela Fundação Renova e calculado pela EY através da base de manifestações extraída do sistema SGS

Cálculo do indicador	Valor reportado pela Fundação Renova	Valor calculado pela EY	Diferença ②
Numerador	1.231.096 ①	1.230.004	1.092
Denominador	1.301.975 ①	1.301.975	0
Resultado	94,556%	94,472%	0,084%

① Quantitativos identificados na documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

② Não foi possível verificar quais manifestações geraram a diferença entre os quantitativos obtidos pela EY e reportados pela Fundação Renova, visto que foi disponibilizada como evidência uma captura de tela do *dashboard* de manifestações mantido pelo pilar Canais de Relacionamento, não sendo apresentadas as planilhas com o detalhamento das manifestações consideradas no cálculo do indicador. Dessa forma, a EY recomenda à Fundação Renova manter o histórico dos dados utilizados para cálculo dos indicadores, para embasar os valores reportados.

Sobre a divergência identificada, a Fundação Renova apresentou que é fundamental considerar que a base de manifestações é viva e sofre modificações a cada segundo, que podem ser devidas a reclassificação de árvores, reabertura e cancelamento de protocolo, alteração de status, entre outros. Essa premissa operacional e sistêmica não permite que, ao aplicar um mesmo filtro em bases extraídas em datas e horários diferentes, seja alcançado um mesmo número. Sendo assim, a única forma de comprovar assertividade ou erro de um indicador apresentado, é refazendo o cálculo com a mesma base extraída e utilizada pela Fundação Renova.

Entretanto, visto que foi identificada divergência entre o resultado do indicador I13 reportado pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades de 2022, referente ao mês de dezembro de 2022, e obtido pela EY a partir da base de manifestações extraída em janeiro de 2023, e que não foi apresentada a listagem de manifestações consideradas pela Fundação Renova para obtenção do resultado reportado, não foi possível corroborá-lo.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 31 - Ficha do indicador I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado

3. Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado (I.24.B)		
Descritor		
O indicador avaliará a eficiência dos trabalhos dos Canais de Relacionamento da Fundação Renova, considerando a disponibilização de respostas às solicitações registradas dentro do prazo esperado (20 dias). Dessa forma, busca-se garantir que a meta mínima de porcentagem de manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento seja atingida com respostas no prazo estipulado pela Deliberação nº 105/CIF.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Registros de manifestações do SGS	Mensal	Novembro de 2015
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade

3. Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado (I.24.B)	
Toda a gestão de informações sobre as manifestações recebidas pela Fundação Renova, por meio dos seus Canais de Relacionamento, é realizada no SGS, seguindo procedimentos de rotina. Portanto, o sistema é a fonte de informações para se identificar as manifestações para as quais já foram dadas respostas ao solicitante, bem como apontar a data desse retorno, viabilizando o cálculo do indicador.	<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo	
Levantamento de porcentagem de manifestações respondidas dentro do prazo (20 dias), em relação ao total de manifestações recebidas pela Fundação Renova, sendo a meta de 70%.	
$I.14 = \frac{\text{Total de manifestações respondidas dentro do prazo}}{\text{Número total de manifestações}} \times 100$	
Pontos de Atenção	
Serão consideradas no cálculo total as manifestações respondidas, as respondidas no ato e as canceladas (manifestações são canceladas, excepcionalmente, quando se identifica abertura em duplicidade ou abertura em função de teste no Sistema. Por segurança da informação, para controle de histórico, protocolos não são excluídos, mas sim cancelados)	

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 93.

Como é possível observar na ficha do indicador I14, o início de sua medição deveria ser em novembro de 2015, ou seja, antes da criação da Fundação Renova. Contudo, considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa, em junho de 2021, a EY identificou que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 14 de julho de 2021, sendo identificadas no documento medições retroativas referentes aos meses de janeiro a maio de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I14, foi informado pela Fundação Renova que o mesmo é calculado cumulativamente, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Anual de Atividades de 2022, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I14 para os meses de janeiro a dezembro de 2022, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021) foi identificado o percentual de 71,72% para o mês de dezembro de 2022, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, para obtenção do numerador, foram selecionadas as manifestações classificadas como “Respondida”, “Respondidas no ato” e “Cancelada”, através do campo “statusManifestacao”, sendo filtradas as manifestações respondidas com prazo menor ou igual a 20 dias, conforme verificação realizada pela EY. Dessa forma, foram identificadas 933.776 manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecido pela Deliberação CIF nº 105/2017, que foram registradas e inseridas no sistema SGS no período compreendido entre 05 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022. Para obtenção do denominador, foram consideradas as 1.301.975 manifestações registradas e inseridas no sistema SGS no período citado, de acordo com a base extraída do referido sistema.

Sendo assim, foi obtida a taxa de 71,72% de manifestações respondidas dentro do prazo, que é igual ao valor reportado pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades de 2022 para dezembro de 2022 quando arredondado. Todavia, os quantitativos de manifestações verificados na documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova não correspondem àqueles obtidos pela EY, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 32 - Confronto do resultado do indicador I14, para o mês de dezembro de 2022, reportado pela Fundação Renova e calculado pela EY através da base de manifestações extraída do sistema SGS

Cálculo do indicador	Valor reportado pela Fundação Renova	Valor calculado pela EY	Diferença ②
Numerador	933.722 ①	933.776	-54
Denominador	1.301.975 ①	1.301.975	0
Resultado	71,716%	71,720%	-0,004%

① Quantitativos identificados na documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

② Não foi possível verificar quais manifestações geraram a diferença entre os quantitativos obtidos pela EY e reportados pela Fundação Renova, visto que foi disponibilizada como evidência uma captura de tela do *dashboard* de manifestações mantido pelo pilar Canais de Relacionamento, não sendo apresentadas as planilhas com o detalhamento das manifestações consideradas no cálculo do indicador. Dessa forma, a EY recomenda à Fundação Renova manter o histórico dos dados utilizados para cálculo dos indicadores, para embasar os valores reportados.

Sobre a divergência identificada, a Fundação Renova apresentou que é fundamental considerar que a base de manifestações é viva e sofre modificações a cada segundo, que podem ser devidas a reclassificação de árvores, reabertura e cancelamento de protocolo, alteração de status, entre outros. Essa premissa operacional e sistêmica não permite que, ao aplicar um mesmo filtro em bases extraídas em datas e horários diferentes, seja alcançado um mesmo número. Sendo assim, a única forma de comprovar assertividade ou erro de um indicador apresentado, é refazendo o cálculo com a mesma base extraída e utilizada pela Fundação Renova.

Entretanto, visto que foi identificada divergência entre o resultado do indicador I14 reportado pela Fundação Renova no Relatório Anual de Atividades de 2022, referente ao mês de dezembro de 2022, e obtido pela EY a partir da base de manifestações extraída em janeiro de 2023, e que não foi apresentada a listagem de manifestações consideradas pela Fundação Renova para obtenção do resultado reportado, não foi possível corroborá-lo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.074	Divergência entre a quantidade de manifestações identificadas na documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova e na base extraída do sistema SGS, não sendo possível corroborar os resultados dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado reportados para o mês de dezembro de 2022 no Relatório Anual de Atividades de 2022.	Alta	A8
Comentários da Fundação Renova: Ponto trazido em mais de uma reunião com a E&Y. Justificativa dada anteriormente devido ao lapso temporal da extração de dados do SGS colhida em 27/01/2023 com os dados reportados tirados do BI de Canais no dia 02/01/2023.			
Plano de Ação: N/A			
Prazo: N/A		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.10. Verificação de evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021)

O documento de Definição do Programa (junho/2021) determina que: “Não havendo resposta conclusiva para a manifestação, uma previsibilidade de resposta final deverá ser repassada pelos Canais de Relacionamento ao manifestante, de acordo com justificativa e planejamento dos Programas executados pela Fundação.” Dessa

forma, a EY realizou procedimento para verificar evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final.

Para execução deste procedimento, foram selecionadas pela EY, de forma aleatória, 25 manifestações, a partir dos 54.791 registros da base extraída do sistema SGS que se encontravam em aberto por um período superior a 20 dias, até a data de extração da base, para as classificações do campo “FormaRecebimento” indicadas como gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento³.

Após inspeção desses registros, por meio de consulta realizada no sistema SGS, foram obtidos os resultados apresentados na tabela a seguir.

Tabela 33 - Verificação de evidências da realização de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações finalizadas após a extração da base	15	60,00%
Registro de três tentativas de contato sem sucesso	6	24,00%
Registro de contato com o manifestante	5	20,00%
Não foi identificado registro de contato com o manifestante ①	4	16,00%
Manifestações em aberto, para as quais foi verificado o registro de contato para informar a previsibilidade de retorno final	10	40,00%
Não foi identificado registro de contato com o manifestante	7	28,00%
Registro de contato com o manifestante identificado ②	3	12,00%
Total de manifestações verificadas	25	100,00%

① Para uma manifestação, foi registrado no sistema SGS que não houve necessidade de contato, uma vez que foi identificado que o manifestante está recebendo Auxílio Financeiro; e, para duas manifestações, foi identificado registro de resposta padrão. Sendo assim, recomenda-se à Fundação Renova que, mesmo quando for identificada no sistema SGS a conclusão da solicitação do manifestante, seja realizado contato tempestivo com o solicitante para repasse da informação, o que deve ser registrado no referido sistema de modo a corroborar o fornecimento de retorno final à manifestação. Adicionalmente, a EY recomenda que a Fundação Renova registre no sistema SGS a realização do contato com o manifestante para informá-lo sobre a devolutiva, inclusive nos casos de respostas padronizadas.

Para a manifestação restante, foi identificado o seguinte registro: "Manifestação finalizada", sem informações sobre o retorno dado ao manifestante. A Fundação Renova esclareceu que a manifestação foi registrada via Fale Conosco e que o campo descrição não possuía informações suficientes que pudessem qualificar a demanda. Contudo, visto que não foi identificado o registro de contato com o manifestante no sistema SGS para entendimento de seu relato e fornecimento de devolutiva, essa questão foi apresentada no Ponto de Auditoria PG006CR.072, no âmbito do procedimento 3.4.1 deste relatório.

② Embora tenha sido observado contato intermediário com os manifestantes, estes foram orientados a aguardar um novo contato da Fundação Renova, não sendo identificado o fornecimento de previsibilidade de retorno final. Foi informado pela Fundação Renova que, para um caso, o manifestante faleceu, contudo, a manifestação permanece em aberto; e, para os outros dois casos, nos quais que os próprios manifestantes entraram em contato, a equipe do pilar Canais de Relacionamento aguarda o retorno do Programa.

Ainda no âmbito deste procedimento, a EY verificou evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.026 e PG006CR.038, apresentados no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, os quais estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 34 - Pontos de Auditoria PG006CR.026 e PG006CR.038

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.026: Dentre as 67 manifestações não respondidas que a Fundação Renova não havia apresentado uma previsibilidade de retorno final ao manifestante no ciclo 01 de acompanhamento, 13 manifestações permanecem sem respostas e sem apresentação da previsibilidade de retorno, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).	Para garantir melhores resultados nessa gestão, a Fundação Renova permanecerá realizando as atividades de alinhamento junto aos programas e qualificação de sua equipe de atendentes, além de ampliar os esforços de sensibilização, alinhamento e aproximação com os demais programas, para apoiar no tratamento de manifestações.	Eliminar passivo de manifestações em aberto, atendendo ao prazo estabelecido na Delib. 105.	31/12/2022
PG006CR.038: Ausência de evidências da realização de contato, pela Fundação Renova, com o manifestante que possuía solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).	O contato para informar a previsibilidade de resposta às solicitações só acontece quando os atendentes têm acesso a tal informação, disponibilizada pelas equipes dos demais Programas. A Fundação Renova informou que encaminhou as 25 manifestações que permanecem em aberto para tratativa pelo Programa responsável.	Dar a devida tratativa nas manifestações que permanecem em aberto e finalizar os protocolos.	31/12/2022

A partir da verificação dos protocolos indicados no Ponto de Auditoria PG006CR.026, por meio de consulta realizada ao sistema SGS, foi verificado que as 13 manifestações foram encerradas, não demandando contato para informar a previsibilidade de retorno final. Dessa forma, o Ponto de Auditoria PG006CR.026 foi encerrado pela EY.

Em relação ao Ponto de Auditoria PG006CR.038, por meio de consulta realizada no sistema SGS para os 37 protocolos identificados no segundo ciclo, foram obtidos os resultados apresentados na tabela a seguir.

Tabela 35 - Verificação do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.038

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações finalizadas após a extração da base	30	81,08%
Registro de três tentativas de contato sem sucesso	19	51,35%
Registro de contato com o manifestante	9	24,32%
Não foi identificado registro de contato com o manifestante ①	2	5,41%
Manifestações em aberto, para as quais não foi identificado o registro de contato com o manifestante para informar a previsibilidade de retorno final	7	18,92%
Total de manifestações verificadas	37	100,00%

① Para uma manifestação, foi registrado que não houve necessidade de contato, uma vez que o manifestante teve quitação do Novel, o que foi verificado pela EY, a partir de registro no sistema SGS; e, para a outra manifestação, foi registrado que o pagamento da Lista de Bens Domésticos destinada ao manifestante foi efetivado, sem informações sobre o retorno a ser dado ao manifestante. Contudo, foi apontado pela Fundação Renova que não houve novas solicitações do manifestante relacionadas ao tema, o que foi verificado pela EY por meio da base de manifestações.

Visto que foram identificadas manifestações em aberto, para as quais não há registro de contato com o manifestante para informar a previsibilidade de retorno final, o Ponto de Auditoria PG006CR.038 foi atualizado e permanecerá em aberto.

Destaca-se que os resultados obtidos pela EY são provenientes de uma amostra avaliada e, portanto, a Fundação Renova não deve se limitar às inconsistências apontadas. Nesse sentido, a EY ressalta a importância da realização, pela Fundação Renova, de contato com o manifestante para informar a previsibilidade de retorno final, conforme descrito no documento de Definição do Programa (junho/2021).

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.038	Ausência de evidências da realização de contato, pela Fundação Renova, com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, para 14 manifestações, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).	Alta	A3
Comentários da Fundação Renova: O registro de retorno ao manifestante depende do retorno e interação do ponto focal na manifestação. Após essa interação Canais realiza a tentativa de contato com o manifestante para repassar a devolutiva e só assim, responder a manifestação.			
Plano de Ação: Alinhar junto aos pontos focais vigentes no SGS, sobre a importância do retorno às solicitações dentro do prazo de 20 dias.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.11. Verificação de evidências do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021), considerando o estabelecido no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017

Com o objetivo de verificar evidências da disponibilização, pela Fundação Renova, de CIAs fixos e móveis para o fornecimento de atendimento presencial aos manifestantes, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021) e no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017, bem como do oferecimento dos serviços descritos na referida deliberação, foram realizados procedimentos pela EY cujos resultados podem ser visualizados a seguir.

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

Para verificar a disponibilização de atendimentos presenciais por meio dos CIAs fixos, foram observadas as informações constantes no documento de Definição do Programa (junho/2021) acerca dessa forma de recebimento, sendo identificados 17 CIAs fixos nos estados de Minas Gerais e do Espírito Santo. A partir das evidências apresentadas pela Fundação Renova relativas à disponibilização de atendimentos presenciais, por meio dos CIAs fixos, bem como de inspeção realizada no site da Fundação Renova em 04 de agosto de 2023, a EY identificou os resultados dispostos na tabela abaixo.

Tabela 36 - Registros dos CIAs fixos no documento de Definição do Programa (junho/2021)

CIAs identificados no documento de Definição do Programa (junho/2021) com o respectivo endereço		Verificação no site da Fundação Renova	Observações EY
Aimorés	Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés (MG)	Verificado	Foi identificado um novo endereço no site da Fundação Renova: Rua Doutor Hugo Lopes Nalli, 410, Igrejinha
Aracruz	Rua Lídio Flores, 175 - Lj.03, Centro – Aracruz (ES)	Não verificado	CIA não identificado no site da Fundação Renova ①

CIAs identificados no documento de Definição do Programa (junho/2021) com o respectivo endereço		Verificação no site da Fundação Renova	Observações EY
Baixo Guandu	Avenida 10 de Abril, 760, Centro - Baixo Guandu (ES)	Verificado	Sem observações
Barra Longa	Rua Matias Barbosa, 14, Centro - Barra Longa (MG)	Verificado	Sem observações
Cachoeira Escura (Belo Oriente)	Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente (MG)	Verificado	Sem observações
Colatina	Av. Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 17, Térreo Centro – Colatina (ES)	Verificado	Foi identificado um novo endereço no site da Fundação Renova: Av Brasil, 216, Lacê
Governador Valadares	Rua Treze de Maio, 971, São Paulo - Governador Valadares (MG)	Verificado	Endereço verificado, de forma complementar, por meio de vistoria realizada no CIA, em 22 de março de 2023
Linhares	Av. Augusto Pestana, 1390 - Loja 05 - Centro, Linhares (ES)	Verificado	Sem observações
Mariana	Rua Bom Jesus, 196, Centro – Mariana (MG)	Verificado	Endereço verificado, de forma complementar, por meio de vistoria realizada no CIA, em 1º de junho de 2023
Naque	Rua Dorcelino, 474, Centro, Naque (MG)	Verificado	Sem observações
Novo Soberbo (Santa Cruz do Escalvado)	Rua Maranhão, 06 - distrito de Santa Cruz do Escalvado (MG)	Verificado	Unidade substituída pelo CIA de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, localizado à R. Cel. Bessa, 147, Rio Doce (MG), conforme endereço apresentado no site da Fundação Renova ②
Pedra Corrida (Periquito)	Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito (MG)	Verificado	Sem observações
Povoação	Endereço provisório durante execução das obras: CIT – Povoação (ES)	Não verificado	CIA não identificado no site da Fundação Renova ①
Regência	Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 – Regência (ES)	Não verificado	CIA não identificado no site da Fundação Renova ①
Resplendor	Rua Antacildas Sérgio Ferreira, 34, Loja 02, Centro – Resplendor (MG)	Verificado	Sem observações
São Mateus	Av. Dr. Raimundo Guilherme Sobrinho, 270, Centro - São Mateus (ES)	Não verificado	CIA não identificado no site da Fundação Renova ①
Tumiritinga	Av. Amazonas, 980 - Tumiritinga (MG)	Verificado	Foi identificado um novo endereço no site da Fundação Renova: Praça Tiradentes, 91, Centro

① Foi observado na ata da 52ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, realizada no dia 26 de outubro de 2021, que a Fundação Renova informou à Câmara Técnica que os CIAs das localidades de Aracruz (ES), Povoação e Regência, em Linhares (ES) e São Mateus (ES) seriam readequados, passando a ser atendidos pela modalidade de CIA móvel. Nesse sentido, foi identificado pela EY, no controle de ações de CIA móvel, disponibilizado pela Fundação Renova no âmbito do procedimento 3.11.3, o registro de:

- Sete ações realizadas em Aracruz (ES), no período compreendido entre 09 de novembro de 2022

e 18 de abril de 2023;

- 16 ações realizadas em Povoação, em Linhares (ES), no período compreendido entre 13 de dezembro de 2021 e 27 de abril de 2023; e,
- 17 ações realizadas em Regência, em Linhares (ES), no período compreendido entre 15 de dezembro de 2021 e 25 de abril de 2023.

Adicionalmente, foram verificadas pela EY evidências da realização de três dessas ações em Povoação e uma em Regência, conforme exposto no procedimento 3.11.3. Cumpre informar que, para os municípios de Aracruz (ES) e São Mateus (ES), por meio de registros de manifestações no sistema SGS, foi identificada a realização de ações de CIA móvel nos meses de novembro de 2022 e maio de 2023, respectivamente.

② Não foi identificada pela EY a formalização dessa mudança junto à CT-PDCS e ao CIF. Dessa forma, recomenda-se que a Fundação Renova formalize previamente, junto a esses órgãos, as alterações transcorridas no âmbito do atendimento nos CIAs.

Diante do exposto, foi possível corroborar a disponibilização de atendimentos presenciais, pela Fundação Renova, por meio de 13 dos 17 CIAs fixos descritos no documento de Definição do Programa (junho/2021), e do atendimento, através de ações de CIA móvel, às demais quatro localidades. Ademais, foi observada a alteração do endereço dos CIAs de Aimorés (MG), Colatina (ES) e Tumiritinga (MG), bem como a substituição do CIA de Nova Soberbo, em Santa Cruz do Escalvado (MG), pelo CIA de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, localizado no município de Rio Doce (MG). Sendo assim, recomenda-se que a Fundação Renova formalize essas alterações quando da atualização do documento de Definição do Programa.

3.11.2. Verificação do oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017 nos CIAs fixos, por meio de inspeção física e documental

Para execução deste procedimento, foram consideradas as informações constantes no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017, o qual dispõe sobre o oferecimento de atendimento presencial à população impactada, incluindo os seguintes serviços:

- a) consulta ao andamento de pedidos do interesse do indivíduo abertos perante a Fundação, com fornecimento de extrato impresso ou por email;
- b) esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos próprios ou de interesse coletivo da comunidade em que vive, com o fornecimento por escrito da resposta;
- c) formalização de petições do interessado perante a Fundação Renova – mediante o fornecimento de numeração única de acompanhamento e chave de acesso digital ao sistema eletrônico de consulta (login e senha);
- d) recebimento de documentação complementar a procedimentos em trâmite; e
- e) disponibilização do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos. (Deliberação CIF nº 105, 2017, p. 1 e 2)

Dessa forma, para verificação do oferecimento dos serviços descritos, foi realizada pela EY vistoria física nos CIAs de Governador Valadares (MG) e Mariana (MG), nos dias 22 de março e 1º de junho de 2023, respectivamente. Ressalta-se que os demais CIAs fixos serão verificados pela EY em ciclos futuros de acompanhamento do Programa.

Para análise, foi realizada uma seleção amostral de 13 protocolos registrados nos CIAs supracitados, sendo possível verificar os status das manifestações selecionadas, os retornos fornecidos ou a serem fornecidos aos manifestantes, além dos detalhamentos de alguns procedimentos, como fornecimento de resposta por escrito e recebimento/entrega de documentos, corroborando o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017.

Dentre as manifestações selecionadas, foram identificados quatro protocolos registrados no CIA de Mariana (MG) entre 2017 e 2020 que ainda se encontravam em aberto na data da vistoria. Nesse sentido, foi informado pelo

atendente do CIA que não foi fornecido retorno final ao manifestante, visto que o Programa ou área responsável não apresentou uma devolutiva no sistema SGS, sendo reforçado pela Fundação Renova que a tratativa das solicitações individuais é uma responsabilidade compartilhada entre os Programas e o pilar Canais de Relacionamento.

Adicionalmente, foi observado que os CIAs contam com sala de espera, na qual foi identificado um quadro com notícias sobre os territórios atendidos pela Fundação Renova, que podem, inclusive, ser levadas para casa; com espaço para crianças; com impressora; e com uma mesa destinada ao preenchimento dos formulários de avaliação do atendimento recebido. Em ambos os CIAs foi identificado um computador para acesso à plataforma interativa do Centro de Informação Técnica (CIT), verificado no âmbito do Programa de Informação para a População (PG035), e, no CIA de Governador Valadares (MG), foi observado um computador destinado ao uso pelos manifestantes, para consulta ao Portal do Usuário ou outras informações relacionadas à Fundação Renova.

Dessa forma, através da inspeção realizada nos CIAs de Governador Valadares (MG) e Mariana (MG), nos dias 22 de março e 1º de junho de 2023, respectivamente, bem como das informações registradas no sistema SGS, foi possível corroborar o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.I da Deliberação CIF nº 105/2017.

3.11.3. Verificação de evidências da realização, pela Fundação Renova, das ações de CIA móvel, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021), bem como da mobilização das comunidades antes da realização dessas ações e da divulgação do cancelamento de ações específicas

O documento de Definição do Programa (junho/2021) dispõe que: “teve início, em 2018, a utilização de ações de CIAs itinerantes. Nessa modalidade de atendimento, os atendentes deslocam-se até as comunidades, em dias determinados, para esclarecimento de dúvidas e registro de demandas”. Considerando essa premissa, a EY executou este procedimento com o objetivo de verificar evidências da realização, pela Fundação Renova, das ações de CIA móvel nos municípios previstos no TTAC nos quais não há CIA fixo, bem como da mobilização das comunidades antes da realização dessas ações e da divulgação do cancelamento de ações específicas.

Para execução deste procedimento, foi disponibilizada pela Fundação Renova a planilha de controle das ações de CIA móvel, a qual contém o registro de 152 itens, correspondentes a 133 ações realizadas em 64 comunidades distintas, até 27 de abril de 2023, e 19 ações canceladas, conforme apresentado a seguir.

Tabela 37 - Quantidade de ações de CIA móvel realizadas e canceladas por município previsto no TTAC

Municípios previstos no TTAC	Município possui CIA fixo	Ações de CIA móvel	
		Realizadas	Canceladas
Aimorés	Sim	1	0
Alpercata	Não	1	0
Aracruz	Não	7	0
Baixo Guandu	Sim	6	2
Barra Longa	Sim	0	0
Belo Oriente	Sim	0	0
Bom Jesus do Galho	Não	3	0
Bugre	Não	1	0
Caratinga	Não	2	1
Colatina	Sim	6	3
Conselheiro Pena	Não	4	0
Córrego Novo	Não	1	1
Dionísio	Não	3	0
Fernandes Tourinho	Não	2	0
Galileia	Não	3	0
Governador Valadares	Sim	9	0

Municípios previstos no TTAC	Município possui CIA fixo	Ações de CIA móvel	
		Realizadas	Canceladas
Iapu	Não	0	0
Ipaba	Não	2	0
Ipatinga	Não	2	0
Itueta	Não	2	0
Linhares	Sim	40	11
Mariana	Sim	0	0
Marilândia	Não	3	1
Marliéria	Não	0	0
Naque	Sim	0	0
Periquito	Sim	8	0
Pingo D'Água	Não	1	0
Raul Soares	Não	0	0
Resplendor	Sim	3	0
Rio Casca	Não	3	0
Rio Doce	Não	0	0
Santa Cruz do Escalvado	Sim	0	0
Santana do Paraíso	Não	3	0
São Domingos do Prata	Não	0	0
São José do Goiabal	Não	10	0
São Pedro dos Ferros	Não	0	0
Sem Peixe	Não	2	0
Sobralia	Não	1	0
Timóteo	Não	2	0
Tumiritinga	Sim	1	0
Total		132 ①	19

① Uma ação foi realizada no município de Conceição da Barra (ES).

Considerando o universo de 152 ações, a EY selecionou uma amostra aleatória de 19 itens, com representatividade dos quatro territórios que possuem municípios sem CIA fixo, sendo que 14 itens se referem às ações realizadas e cinco itens se referem às ações canceladas.

A partir das evidências apresentadas pela Fundação Renova para as 14 ações de CIA móvel realizadas, foram verificados os seguintes documentos:

- "Relatório CIA Móvel", contendo os dados gerais de mobilização e realização, além de registros fotográficos, para uma ação;
- pílulas informativas, contendo o convite para a ação de CIA móvel, para 11 ações, incluindo para a que teve o relatório disponibilizado; e,
- registros fotográficos sem informação de data e local para as 14 ações, sendo que, para três delas, essa foi a única evidência disponibilizada. Diante disso, recomenda-se que a Fundação Renova documente as ações de CIA móvel, por meio de evidências que permitam a identificação da mobilização e da realização das ações, com informações de data e local.

Adicionalmente, por meio de consulta ao sistema SGS, a EY identificou protocolos registrados no sistema SGS relativos às 14 ações de CIA móvel selecionadas, com status "Realizada", conforme a data prevista.

Com relação às ações canceladas, foram verificadas as evidências da divulgação do cancelamento, através de pílulas de comunicação disponibilizadas pela Fundação Renova, para três das cinco ações avaliadas. Conforme esclarecimentos prestados pela Fundação Renova, para duas das ações, não houve mobilização da comunidade, devido às fortes chuvas na região, não havendo, portanto, evidências do cancelamento.

Desse modo, foi possível corroborar a realização, pela Fundação Renova, das ações de CIA móvel, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021), bem como a mobilização das comunidades antes da realização dessas ações e a divulgação do cancelamento de ações específicas, quando aplicável. Vale ressaltar que o controle das ações de CIA móvel apresentado pela Fundação Renova contém o registro de realização dessas ações em 21 dos 27 municípios previstos no TTAC nos quais não há CIA fixo.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I15 - Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 38 - Ficha do indicador I15 - Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs

4. Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs (I.2 e I.26.A)		
Descritor		
Mede a satisfação com a qualidade do atendimento ofertado nas unidades dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs), tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de "Pesquisa de Satisfação do Usuário". Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Como você avalia o atendimento que recebeu hoje?" Opções de resposta: [1] Péssimo; [2] Ruim; [3] Regular; [4] Bom; [5] Ótimo		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento	Mensal	Fevereiro de 2018
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa, a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível para preenchimento após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalaram a opção "Bom" quanto à qualidade do atendimento na unidade do CIA, entendidos enquanto satisfeitos com esse Canal de Relacionamento. $I. 15 = \frac{\sum \text{Total de pessoas satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \times 100$		
Pontos de Atenção		
A resposta à pesquisa é voluntária, o que indica que parte das pessoas atendidas por esse Canal de Relacionamento pode optar por não responder à avaliação. A operacionalização da pesquisa não é fácil, podendo incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados, dado que a participação é voluntária e muitos podem não se interessar.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 94.

Como é possível observar na ficha do indicador I15, o início de sua medição deveria ser em fevereiro de 2018, contudo, a EY identificou o reporte de seu resultado a partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2018, publicado no site da Fundação Renova em 16 de abril de 2018. Destaca-se que não foi objeto de avaliação da EY verificar se a metodologia utilizada à época corresponde à vigente. Nesse sentido, a Fundação Renova informou

que, embora a medição do indicador tenha sido iniciada em fevereiro de 2018, optou-se pelo início da publicização de seu resultado no mês subsequente, o que de todo modo atendeu, com antecedência, a mensuração dos indicadores, que só passou a ser obrigatória com a primeira aprovação do documento de Definição do Programa, em abril de 2019.

Considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa vigente, em junho de 2021, foi identificado pela EY que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Anual de Atividades de 2021, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2022, com referência ao mês de dezembro de 2021, ou seja, quando da reabertura dos CIAs após a pandemia de Covid-19.

Com relação ao período associado à medição do indicador I15, foi informado pela Fundação Renova que são consideradas para cálculo do indicador as avaliações recebidas no mês de referência, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 18 de abril de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I15 para os meses de dezembro de 2022 a março de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 98,68% para o mês de março de 2023, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

Para possibilitar o recálculo dos resultados dos indicadores referentes à pesquisa de satisfação no âmbito dos CIAs (I15, I18 e I20), a Fundação Renova disponibilizou uma planilha contendo 1.179 registros de avaliações realizadas em 32 CIAs fixos e móveis, datadas do período compreendido entre 15 de março e 03 de maio de 2023, bem como os respectivos formulários de avaliação preenchidos pelos manifestantes após o atendimento nos CIAs. Nos documentos, foram identificados os seguintes parâmetros de avaliação:

1. "Você recebeu a informação que solicitou neste atendimento?";
2. "Em relação às informações recebidas neste atendimento, você ficou";
3. "Como você avalia o profissional que lhe atendeu hoje?";
4. "Tratamento dado pelo atendente";
5. "Clareza das informações";
6. "Tempo de espera";
7. "Conforto e qualidade do espaço"; e,
8. "O quanto você recomendaria o atendimento do CIA para outra pessoa?".

De modo a verificar se os registros apresentados na planilha correspondem às informações preenchidas pelos manifestantes nos formulários, a EY realizou uma seleção amostral de 29 itens, incluindo 22 avaliações de CIAs fixos e sete de CIAs móveis, sendo identificado que:

- as informações entre a planilha e os formulários são correspondentes para 26 itens avaliados;
- para o item "037/03/2023/Belo Oriente", o campo "Como você avalia o profissional que lhe atendeu hoje?" da planilha está em branco, embora no formulário tenha sido identificada a classificação "Ótimo";
- para o item "035/03/2023/Linhares", o campo "Você recebeu a informação que solicitou neste atendimento?" da planilha está em branco, embora no formulário tenha sido identificada a classificação "Em partes"; e,
- para o item "007/03/2023/Cia-Governador-Valadares", não foi identificado o formulário correspondente.

Adicionalmente, dentre os sete itens relativos a ações de CIA móvel, para quatro itens, foi verificado, no controle disponibilizado pela Fundação Renova no âmbito do procedimento 3.11.3, o registro da realização de ações nas respectivas localidades no mês de março de 2023. Para o item "003/03/2023/Cia-Move-Assentamento-1º-de-Junho", não foi identificado registro da realização de ações de CIA móvel no Assentamento 1º de Junho no controle citado, mas foram observadas manifestações com essa referência no sistema SGS. Referente aos itens "004/03/2023/CIA-Móvel-Galileia" e "006/03/2023/CIA-Móvel-Galileia", além de não ter sido identificado, no controle disponibilizado, registro da realização de ações de CIA móvel no município de Galileia (MG) em março de 2023, não foram observadas manifestações no sistema SGS com referência à realização de ação nessa localidade no mês considerado.

A partir da apresentação desses resultados à Fundação Renova, foi informado pela equipe do pilar Canais de Relacionamento que as inconsistências apontadas foram corrigidas e que o cálculo dos indicadores para os quais

a planilha é utilizada foi refeito. Além disso, foi disponibilizado o controle retificado à EY, no qual foi verificado o endereçamento das inconsistências para os itens em questão.

Entretanto, considerando que podem existir outras inconsistências na planilha disponibilizada, esta não foi utilizada pela EY para execução do procedimento, não sendo possível realizar o recálculo do resultado do indicador I15 reportado para o mês de março de 2023. Nesse sentido, recomenda-se à Fundação Renova implementar controles para mitigar a ocorrência de falhas humanas no preenchimento das bases de dados utilizadas para cálculo dos indicadores I15, I18 e I20.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I18 - Oferta das informações solicitadas nos CIAs, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 39 - Ficha do indicador I18 - Oferta das informações solicitadas nos CIAs

7. Oferta das informações solicitadas nos CIAs (I.27.A)		
Descritor		
Mede o acesso dos públicos a informações solicitadas durante os atendimentos ofertados nas unidades dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs), tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de "Pesquisa de Satisfação do Usuário". Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Você recebeu a informação que solicitou neste atendimento?" Opções de resposta: [1] Sim; [2] Em parte; [3] Não.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento	Mensal	Janeiro de 2021
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa, a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível para preenchimento após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalou as opções "Sim" ou "Em partes" quanto à disponibilização das informações solicitadas aos atendentes dos CIAs, entendidos enquanto atendidos por esse Canal de Relacionamento. $I.18 = \frac{\sum \text{Total de pessoas que receberam a informação solicitada}}{\text{Total de respondentes}} \times 100$		
Pontos de Atenção		
A resposta à pesquisa é voluntária, o que indica que parte das pessoas atendidas por esse Canal de Relacionamento pode optar por não responder à avaliação. A operacionalização da pesquisa não é fácil, podendo incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados, dado que a participação é voluntária e muitos podem não se interessar. Indicador mensurado atualmente. Contudo, considera-se outubro de 2020 para inserção da opção "Em partes" como resposta possível.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 96.

Como é possível observar na ficha do indicador I18, o início de sua medição deveria ser em janeiro de 2021, contudo, nesse mês os CIAs estavam fechados em decorrência da pandemia de Covid-19. Nesse sentido, considerando os reportes a partir da reabertura dos CIAs, em dezembro de 2021, foi identificado que o resultado

do indicador foi reportado no Relatório Anual de Atividades de 2021, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2022, com referência ao mês de dezembro de 2021.

Vale ressaltar que, no Relatório Mensal de Atividades de março de 2018, publicado no site da Fundação Renova em 16 de abril de 2018, também foi identificado o reporte do resultado do indicador, o que diverge do apresentado no documento de Definição do Programa (junho/2021). Sobre essa questão, a Fundação Renova informou que decidiu implementar mecanismos de acompanhamento da qualidade do atendimento prestado antes mesmo da aprovação do documento de Definição do Programa, tendo em vista o *feedback* para melhorias no atendimento à população atingida.

Com relação ao período associado à medição do indicador I18, foi informado pela Fundação Renova que são consideradas para cálculo do indicador as avaliações recebidas no mês de referência, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 18 de abril de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I18 para os meses de dezembro de 2022 a março de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 98,80% para o mês de março de 2023, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

Entretanto, conforme exposto no procedimento 3.12, a planilha apresentada pela Fundação Renova para recálculo dos resultados dos indicadores referentes à pesquisa de satisfação no âmbito dos CIAs apresentou inconsistências após verificação de uma amostra, as quais foram endereçadas. Nesse sentido, considerando que podem existir outras inconsistências na planilha disponibilizada, esta não foi utilizada pela EY para execução do procedimento, não sendo possível realizar o recálculo do resultado do indicador I18.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I20 - Satisfação com a estrutura física dos CIAs, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 40 - Ficha do indicador I20 - Satisfação com a estrutura física dos CIAs

9. Satisfação com a estrutura física dos CIAs		
Descritor		
Mede a satisfação com a estrutura física dos CIAs (conforto e qualidade do espaço), tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de "Pesquisa de Satisfação do Usuário". Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Como você avalia o item conforto e qualidade do espaço?" Opções de resposta: [1] Ruim; [2] Regular; [3] Bom		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento	Mensal	Janeiro de 2021
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa, a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível para preenchimento após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		

9. Satisfação com a estrutura física dos CIAs

A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalaram a opção “Bom” quanto ao conforto e qualidade do espaço físico da unidade do CIA, entendidos enquanto satisfeitos com esse requisito.

$$I. 20 = \frac{\sum \text{Total de pessoas satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \times 100$$

Pontos de Atenção

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

Indicador a ser mensurado a partir da retomada das atividades presenciais, em função do contexto COVID-19.

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 97.

Como é possível observar na ficha do indicador I20, o início de sua medição deveria ser em janeiro de 2021, contudo, nesse mês os CIAs estavam fechados em decorrência da pandemia de Covid-19. Nesse sentido, considerando os reportes a partir da reabertura dos CIAs, em dezembro de 2021, foi identificado que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Anual de Atividades de 2021, publicado no site da Fundação Renova em 02 de fevereiro de 2022, com referência ao mês de dezembro de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I20, foi informado pela Fundação Renova que são consideradas para cálculo do indicador as avaliações recebidas no mês de referência, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 18 de abril de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I20 para os meses de dezembro de 2022 a março de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 95,82% para o mês de março de 2023, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

Entretanto, conforme exposto no procedimento 3.12, a planilha apresentada pela Fundação Renova para recálculo dos resultados dos indicadores referentes à pesquisa de satisfação no âmbito dos CIAs apresentou inconsistências após verificação de uma amostra, as quais foram endereçadas. Nesse sentido, considerando que podem existir outras inconsistências na planilha disponibilizada, esta não foi utilizada pela EY para execução do procedimento, não sendo possível realizar o recálculo do resultado do indicador I20.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.075	A planilha contendo a consolidação das avaliações do atendimento prestado pelos CIAs apresentou inconsistências, não sendo possível corroborar os resultados reportados pela Fundação Renova, no Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, para os indicadores I15 - Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs, I18 - Oferta das informações solicitadas nos CIAs e I20 - Satisfação com a estrutura física dos CIAs.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: O processo de produção dos indicadores que tem como fonte de cálculo a Pesquisa de Avaliação dos Centros de Informação e Atendimento possui um fluxo extenso para a apuração dos resultados. No fechamento mensal, as equipes territoriais organizam a identificação dos formulários, a tabulação dos resultados e a digitalização de todas as evidências. Posteriormente, a equipe técnica do projeto realiza a checagem das informações, em especial da existência de digitalizações para todos os formulários tabulados e outras verificações de consistência e, por fim, o cálculo dos indicadores. Em função do volume de dados e da manualidade envolvida no processo, eventualmente alguns erros, em especial no processo de tabulação e identificação dos formulários, são gerados.			
Plano de Ação: Será realizada revisão da base que contém os dados das pesquisas de avaliação, relativos aos indicadores I15, I18 e I20, bem como a retificação das informações anteriormente divulgadas no Relatório Mensal de Atividades de março de 2023.			
Prazo: 31/05/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.15. Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação CIF nº 105/2017

O item 1.1.II da Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017, estabelece, sobre o atendimento por telefone, que:

[...] com a atenção à qualidade e ao aprimoramento constante do serviço, mediante pesquisa de satisfação e oitiva aos reclames dos usuários, com atenção especial aos direitos fundamentais do atingido, com disponibilização de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso do sistema online de consulta ao andamento (mediante login e senha), a serem fornecidos por SMS, e-mail, correios ou outro mecanismo que assegure ao interessado a ciência da informação, sendo vedado o posicionamento genérico sobre a situação do atingido nos programas do TTAC (por exemplo, “o interessado não possui perfil de atingido”). (Deliberação CIF nº 105, 2017, p. 2)

Diante disso, a EY realizou procedimentos a fim de verificar a adoção, pela Fundação Renova, das medidas para o aprimoramento do atendimento por telefone, visando ao cumprimento da deliberação citada. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

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

A EY executou este procedimento com o objetivo de verificar evidências da disponibilização do protocolo e da chave de acesso ao Portal do Usuário, pela Fundação Renova, a partir de uma seleção amostral aleatória de 25 itens, considerando as 1.595 manifestações respondidas que foram registradas no ano de 2022, classificadas como “0800” no campo “FormaRecebimento” e como “Fundação Renova - Acesso Portal” no campo “manifestacaoAssuntoTema” da base extraída do sistema SGS.

A partir das capturas de tela do sistema SGS e dos comentários apresentados pela Fundação Renova, além de uma verificação adicional realizada por meio de consulta diretamente ao referido sistema, foi identificado pela EY que, para os 25 registros selecionados na amostra, o manifestante possui acesso ao Portal do Usuário.

Adicionalmente, por meio dessa verificação ao sistema, a EY identificou o registro da forma de recebimento do link contendo a chave de acesso ao Portal do Usuário, bem como da data e da hora em que a informação foi disponibilizada ao manifestante, não sendo possível verificar se esses dados estão corretos.

No tocante ao Ponto de Auditoria PG006CR.040, apresentado pela EY no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006 - Ciclo 02, emitido em 30 de junho de 2022, conforme exposto na tabela a seguir, foram verificadas evidências de seu endereçamento.

Tabela 41 - Ponto de Auditoria PG006CR.040

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova
PG006CR.040: Dentre 68 registros verificados na amostra, para dois registros cujos manifestantes solicitaram a chave de acesso ao Portal do Usuário, não foram identificadas evidências deste envio.	Em 24/05/2022, a Fundação Renova esclareceu, em resposta ao ponto de auditoria, que “Para obter acesso ao perfil do atingido no Portal do Usuário, são necessários apenas dados mínimos como CPF e data de nascimento, por exemplo, para que o acesso seja possível de ser realizado. Nesse sentido, é possível que advogados ou outros representantes dos atingidos consigam acessar o Portal, mesmo que não tenham solicitado acesso formalmente. Há também casos em que um manifestante solicite acesso ao Portal do Usuário via manifestação, sem que tenha tentado obter o acesso pelo caminho disponível no Portal e na sequência, é instruído pelo atendente a seguir os passos que estão presentes no site. Por fim, existe também a possibilidade de que um manifestante não tenha conseguido acessar seu perfil no Portal do Usuário devido seu cadastro no sistema estar com ausência de informações básicas como data de nascimento, entre outros e, após a realização da alteração cadastral pelos canais de relacionamento, consiga ter seu acesso liberado. Tais situações podem responder aos questionamentos acerca da posse do acesso pelo manifestante, mesmo que a solicitação não tenha sido feita pelo usuário ou que o acesso não tenha sido enviado via atendente.” Ao analisar o Relatório de Acompanhamento apresentado pela EY e, diferentemente das outras considerações acerca dos pontos que permanecem em aberto, não foi identificado, por parte da EY, comentários relativos à resposta da Fundação Renova citada acima, quanto ao ponto de auditoria apresentado. Ou seja, não foi observada uma explicação do motivo deste ponto de auditoria permanecer em aberto, mediante aos esclarecimentos que foram feitos. Ademais, ao resgatar os protocolos em que foram identificadas inconsistências quanto ao envio do acesso ao Portal do Usuário aos manifestantes, percebemos que não se trata de solicitação de acesso e sim, de processos relacionados ao cadastro.

A partir das evidências e esclarecimentos apresentados pela Fundação Renova, foi verificado que as duas manifestações indicadas no Ponto de Auditoria PG006CR.040 estão registradas no sistema SGS com temas relacionados ao Portal do Advogado, não havendo solicitação de acesso ao Portal do Usuário nesses protocolos. No entanto, foi verificado o registro, no referido sistema, do envio do código de acesso ao Portal do Usuário ao manifestante, em data anterior à de abertura desses protocolos. Dessa forma, foi verificado o endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.040, sendo o mesmo encerrado pela EY.

3.15.2. Verificação de evidências da realização da transferência à pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova

Uma vez prevista no item 1.1.II da Deliberação nº 105/2017 a realização de pesquisa de satisfação e oitiva aos reclames dos usuários quanto ao atendimento da Fundação Renova por telefone, a EY executou este procedimento com o objetivo de verificar a transferência das ligações recebidas via Central 0800 à pesquisa de satisfação, por meio de uma seleção amostral aleatória de 25 itens, considerando as 188.468 manifestações registradas no ano de 2022, classificadas como “0800” no campo “FormaRecebimento” da base extraída do sistema SGS.

Como evidência da transferência para a pesquisa de satisfação, a Fundação Renova disponibilizou capturas de tela da manifestação no sistema SGS, do gravador de ligação, e do banco de dados da área de telecomunicações da empresa responsável pela Central 0800. Adicionalmente, foi esclarecido pela Fundação Renova que a maneira de evidenciar que a transferência foi realizada é através de um código que vincula a ligação à pesquisa de satisfação, o qual é apresentado no banco de dados, que, assim como o gravador da ligação, também contém dados em comum com o protocolo registrado no sistema SGS, a saber: telefone do manifestante, data de registro da manifestação e identificação do atendente.

A partir das evidências apresentadas pela Fundação Renova, foram obtidos os seguintes resultados para os 25 itens selecionados na amostra:

- Para 22 protocolos, em que, de acordo com a Fundação Renova, houve a transferência para a pesquisa de satisfação, foram apresentadas as evidências descritas acima, por meio das quais foi verificada a correspondência das informações de telefone do manifestante, data de registro da manifestação e identificação do atendente com as registradas no sistema SGS para 16 dos 22 protocolos, não sendo identificado os telefones registrados para os manifestantes na base extraída do sistema SGS para seis deles.
- Para três protocolos, foi informado pela Fundação Renova que não houve a transferência para a pesquisa de satisfação, uma vez que o parecer do fornecedor responsável pela Central 0800 indica que, para dois desses protocolos, houve desconexão externa, realizada pelo manifestante ou pela operadora de telefonia, e, para um protocolo, houve desconexão interna, decorrente de falha no link de internet ou falha de energia no local. Vale ressaltar que, para uma manifestação, o telefone do manifestante que consta na captura de tela contendo o parecer não foi identificado na base extraída do sistema SGS.

Em relação aos sete números de telefone que não foram identificados na base de manifestações, a Fundação Renova esclareceu que não é procedimento da central de atendimento registrar no sistema SGS o telefone por meio do qual o contato foi realizado, mas sim o telefone informado pelo manifestante em linha. Nesse sentido, a EY ressalta que esse foi o dado chave para vincular os registros do banco de dados do fornecedor à manifestação, visto que a data de registro e o nome do atendente podem se repetir. Dessa forma, para os casos em que não foi verificada a correspondência do telefone, não foi possível verificar se o registro no banco de dados da empresa responsável pela Central 0800 corresponde ao protocolo avaliado.

Visto que foram apresentadas à EY evidências do banco de dados da área de telecomunicações da empresa responsável pela Central 0800, a EY acompanhou a extração da base referente ao ano de 2022, em 18 de outubro de 2023, para realizar uma verificação adicional para os 22 protocolos em que, de acordo com a Fundação Renova, houve a transferência para a pesquisa de satisfação. A partir dessa verificação, foram identificados os IDs das ligações apresentadas nas capturas de tela do banco de dados do fornecedor para os 22 casos transferidos à pesquisa de satisfação.

Diante do exposto, apesar das limitações identificadas, foi possível corroborar a realização da transferência à pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova.

Adicionalmente, foram verificadas evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do Ponto de Auditoria PG006CR.041, apresentado pela EY no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006 - Ciclo 02, emitido em 30 de junho de 2022, conforme exposto a seguir.

Tabela 42 - Ponto de Auditoria PG006CR.041

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.041: Dentre 68 manifestações recebidas via Central 0800, não foram disponibilizadas evidências de transferência à pesquisa de satisfação para 37 ligações, em desacordo com o disposto na Deliberação CIF nº 105.	Os registros da transferência das 37 ligações não foram encontrados nos relatórios de controle, devido a um erro de desatualização dos ramais virtuais (VDNs) de entrada de ligações. O problema foi identificado no início de abril de 2022 e tratado pela equipe de Telecom da AeC, empresa contratada pela Fundação Renova, em maio de 2022.	Verificar atualização do sistema utilizado para gestão das ligações, ou a correção na busca dos dados.	31/12/2022

Para evidenciar o endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.041, foram apresentadas pela Fundação Renova capturas de tela do gravador de ligação, além de planilhas que, de acordo com a equipe do Programa, foram extraídas do banco de dados da área de telecomunicações da empresa responsável pela Central 0800, por meio das quais foi verificada a correspondência das informações de telefone do manifestante, data de registro da manifestação e identificação do atendente com as registradas no sistema SGS para os 37 protocolos.

No entanto, após a extração das bases de dados da área de telecomunicações, referentes aos anos de 2020 e 2021, realizada no dia 1º de novembro de 2023, não foi possível identificar oito destes registros. Desse modo, não foi possível validar a base de dados extraída e, por conseguinte, verificar a transferência das ligações referentes aos 37 protocolos para a pesquisa de satisfação, permanecendo o Ponto de Auditoria PG006CR.041 em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.041	Dentre as 68 manifestações recebidas via Central 0800 avaliadas pela EY, não foram disponibilizadas evidências de transferência à pesquisa de satisfação para 37 ligações, em desacordo com o disposto na Deliberação CIF nº 105/2017.	Alta	A2
Comentários da Fundação Renova: Após análise da base enviada foi identificada a divergência na extração da base a partir da mudança de forma de trabalho da equipe de atendimento de presencial para Home Office.			
Plano de Ação: Ajuste da base dos relatórios.			
Prazo: Implementado		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I16 - Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 43 - Ficha do indicador I16 - Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco

5. Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco (I.2 e I.26.B)		
Descritor		
Mede a satisfação com a qualidade do atendimento ofertado na Central 0800 e no Fale Conosco, tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de “Pesquisa de Satisfação do Usuário”. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: “Como você avalia o atendimento que recebeu hoje?” Opções de resposta: [1] Péssimo; [2] Ruim; [3] Regular; [4] Bom; [5] Ótimo		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento	Mensal	Outubro de 2017
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa, a partir de questionário gravado, em formato simplificado, disponível para resposta após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalou a opção “Bom” quanto à qualidade do atendimento na Central 0800 e Fale Conosco, entendidos enquanto satisfeitos com esse Canal de Relacionamento. $I. 16 = \frac{\sum \text{Total de pessoas satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \times 100$		
Pontos de Atenção		
A pesquisa é voluntária, o que indica que parte das pessoas pode optar por não responder à avaliação. A operacionalização da pesquisa não é fácil, podendo incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados, dado que a participação é voluntária e muitos podem não se interessar Atualmente, a pergunta de satisfação do atendimento é realizada na sequência à avaliação do recebimento ou não da informação no atendimento, sendo esta a primeira pergunta. Portanto, o total de pessoas satisfeitas com o atendimento deverá considerar o total de avaliações “bom”, independente da resposta (“Sim” ou “Não”) à pergunta se a pessoa obteve a informação que precisava naquele atendimento. No Fale Conosco, a pesquisa é aplicada quando há o contato ativo por parte do atendente, por telefone.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), páginas 94 e 95.

Como é possível observar na ficha do indicador I16, o início de sua medição deveria ser em outubro de 2017, o que foi verificado pela EY por meio do Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 17 de novembro de 2017. Destaca-se que não foi objeto de avaliação da EY verificar se a metodologia utilizada à época corresponde à vigente. Nesse sentido, considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa, em junho de 2021, foi identificado que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 14 de julho de 2021, contendo medições retroativas de janeiro a junho de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I16, foi informado pela Fundação Renova que são consideradas para cálculo do indicador as avaliações recebidas no mês de referência, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 18 de abril de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I16 para os meses de dezembro de 2022 a março de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 98,71% para o mês de março de 2023, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

Para possibilitar o recálculo dos resultados dos indicadores referentes à pesquisa de satisfação no âmbito da Central 0800 e do Fale Conosco (I16, I17 e I19), a Fundação Renova disponibilizou uma planilha contendo uma visão geral sobre as ligações recebidas/realizadas e transferidas para a pesquisa de satisfação quando dos atendimentos realizados pelos canais supracitados, bem como as classificações fornecidas pelos manifestantes que responderam à pesquisa. No documento, foram identificados os seguintes parâmetros de avaliação:

1. “Você obteve a informação que precisava, neste atendimento?”;
2. “O quanto você está satisfeito?”; e,
3. “Como você avalia o atendimento que acabou de receber?”.

Contudo, ao executar o procedimento para validação das informações dispostas na planilha, advindas do banco de dados do fornecedor responsável pela Central 0800 e pelo Fale Conosco, foi apresentada pelo fornecedor uma inconsistência na consolidação dos dados referentes à transferência das ligações para a pesquisa de satisfação e às classificações fornecidas pelos manifestantes quanto ao atendimento recebido, que impactam diretamente o cálculo dos indicadores I16, I17 e I19.

Embora o fornecedor tenha informado que realizou a regularização das informações, os resultados obtidos pela Fundação Renova para os indicadores supracitados, reportados até o mês de outubro de 2023, consideraram relatórios do fornecedor contendo o erro relatado, portanto, não são fidedignos. Dessa forma, não foi possível realizar o recálculo do resultado do indicador I16.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I19 - Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 44 - Ficha do indicador I19 - Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco

8. Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco (I.27.B)		
Descritor		
Mede o acesso dos públicos a informações solicitadas durante os atendimentos ofertados na Central 0800 e Fale Conosco, tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de “Pesquisa de Satisfação do Usuário”. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: “Você recebeu a informação que solicitou neste atendimento?” Opções de resposta: [1] Sim; [2] Em partes; [3] Não.		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento	Mensal	Outubro de 2020
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa, a partir de questionário auto aplicado pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível para preenchimento após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalou as opções “Sim” ou “Em partes” quanto à disponibilização das informações solicitadas aos atendentes da Central 0800 e Fale Conosco, entendidos enquanto atendidos por esse Canal de Relacionamento. $I. 19 = \frac{\sum \text{Total de pessoas que receberam a informação solicitada}}{\text{Total de respondentes}} \times 100$		
Pontos de Atenção		

8. Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco (I.27.B)

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

Indicador mensurado atualmente. Contudo, considera-se outubro de 2020 para inserção da opção “Em partes” como resposta possível.

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), páginas 96 e 97.

Como é possível observar na ficha do indicador I19, o início de sua medição deveria ser em outubro de 2020, contudo, a EY identificou o reporte de seu resultado no Relatório Mensal de Atividades de outubro de 2017, publicado no site da Fundação Renova em 17 de novembro de 2017. Destaca-se que não foi objeto de avaliação da EY verificar se a metodologia utilizada à época corresponde à vigente. Nesse sentido, considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa, em junho de 2021, foi identificado que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 14 de julho de 2021, contendo medições retroativas de janeiro a junho de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I19, foi informado pela Fundação Renova que são consideradas para cálculo do indicador as avaliações recebidas no mês de referência, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 18 de abril de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I19 para os meses de dezembro de 2022 a março de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 97,49% para o mês de março de 2023, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

Entretanto, conforme exposto no procedimento 3.16, o fornecedor responsável pela Central 0800 e pelo Fale Conosco da Fundação Renova informou que a planilha disponibilizada à EY para recálculo dos resultados dos indicadores referentes aos canais supracitados apresentou um erro no tocante à consolidação dos dados referentes à transferência das ligações para a pesquisa de satisfação e às classificações fornecidas pelos manifestantes quanto ao atendimento recebido. Sendo assim, visto que as informações consideradas pela Fundação Renova para cálculo do resultado do indicador I19 não são fidedignas, não foi possível realizar seu recálculo.

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

Para verificar a adoção da metodologia de cálculo prevista para o indicador I17 - Satisfação com a resolução das solicitações, a EY consultou a sua ficha no documento de Definição do Programa (junho/2021), apresentada a seguir.

Tabela 45 - Ficha do indicador I17 - Satisfação com a resolução das solicitações

6. Satisfação com a resolução das solicitações (I.27)

Descritor

Este indicador busca especificamente medir o grau de satisfação dos atingidos com a resolução de suas solicitações (demandas informacionais) encaminhadas à Fundação Renova via Canais de Relacionamento. Este indicador está focado na identificação da percepção dos atingidos com a resolutividade da sua solicitação.

Pergunta norteadora: “Em relação às informações recebidas durante o atendimento, você ficou”:

Opções de resposta: [1] Muito Insatisfeito [2] Insatisfeito; [3] Indiferente; [4] Satisfeito; [5] Muito Satisfeito

Fonte de informação

Periodicidade

Início da medição

6. Satisfação com a resolução das solicitações (I.27)		
Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento	Mensal	Outubro de 2020
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Aplicação de pesquisa automática, a partir de questionário respondido pelo próprio usuário, em formato simplificado, disponível após a conclusão do atendimento.		<u>Unidade:</u> Percentual <u>Polaridade:</u> Quanto MAIOR o percentual, MAIS POSITIVO.
Memória de cálculo		
O indicador calcula o percentual de pessoas que reportaram estar satisfeitas com as informações fornecidas durante o atendimento. Como universo, é considerada a população atingida que registrou manifestação via Canais, a partir da mensuração do indicador. Como memória de cálculo, propõe-se. $I. 17 = \frac{\Sigma \text{das pessoas que relataram estar satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \times 100$		
Pontos de Atenção		
A pesquisa é voluntária, o que indica que parte das pessoas pode optar por não responder à avaliação. A operacionalização da pesquisa não é fácil, podendo incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados, dado que a participação é voluntária e muitos podem não se interessar.		

Fonte: Documento de Definição do Programa (junho/2021), página 95.

Como é possível observar na ficha do indicador I17, o início de sua medição deveria ser em outubro de 2020, o que foi verificado pela EY por meio do Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 16 de novembro de 2020. Destaca-se que não foi objeto de avaliação da EY verificar se a metodologia utilizada à época corresponde à vigente. Nesse sentido, considerando os reportes a partir da aprovação do documento de Definição do Programa, em junho de 2021, foi identificado que o resultado do indicador foi reportado no Relatório Mensal de Atividades deste mês, publicado no site da Fundação Renova em 14 de julho de 2021, contendo medições retroativas de janeiro a junho de 2021.

Com relação ao período associado à medição do indicador I17, foi informado pela Fundação Renova que são consideradas para cálculo do indicador as avaliações recebidas no mês de referência, contudo, uma vez que não é possível identificar essa definição na ficha do indicador, a EY recomenda que essa informação seja formalizada no documento de Definição do Programa.

A partir do Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, publicado no site da Fundação Renova em 18 de abril de 2023, no qual é apresentado o resultado do indicador I17 para os meses de dezembro de 2022 a março de 2023, conforme a periodicidade mensal estabelecida na ficha do indicador constante no documento de Definição do Programa (junho/2021), foi identificado o percentual de 93,39% para o mês de março de 2023, o qual foi considerado para a execução do recálculo pela EY.

Entretanto, conforme exposto no procedimento 3.16, o fornecedor responsável pela Central 0800 e pelo Fale Conosco da Fundação Renova informou que a planilha disponibilizada à EY para recálculo dos resultados dos indicadores referentes aos canais supracitados apresentou um erro no tocante à consolidação dos dados referentes à transferência das ligações para a pesquisa de satisfação e às classificações fornecidas pelos manifestantes quanto ao atendimento recebido. Sendo assim, visto que as informações consideradas pela Fundação Renova para cálculo do resultado do indicador I17 não são fidedignas, não foi possível realizar seu recálculo.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.076	A planilha contendo as avaliações do atendimento prestado pela Central 0800 e pelo Fale Conosco apresentou erro de consolidação, não sendo possível corroborar os resultados reportados pela Fundação Renova, no Relatório Mensal de Atividades de março de 2023, para os indicadores I16 - Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco, I17 - Satisfação com a resolução das solicitações e I19 - Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Após análise da base enviada foi identificada a divergência na extração da base a partir da mudança de forma de trabalho da equipe de atendimento de presencial para Home Office.			
Plano de Ação: Envio de relatório com a devida correção ao CIF/CT.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.19. Verificação de evidências do envio, pela Fundação Renova, de documentação individualizada aos atingidos por correio, conforme estabelecido no item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105/2017

O item 1.1.IV da Deliberação CIF nº 105/2017 determina que:

Atendimento pelo correio – todas as informações essenciais à solicitação feita pelo interessado (a exemplo do deferimento/indeferimento de pedido; da necessidade de complementação das informações iniciais prestadas; e da abertura de prazo para recurso) deverão ser fornecidas fundamentada e documentalmente por correio ou entregue em mão no dia do atendimento presencial. (Deliberação CIF nº 105, 2017, p. 3)

Adicionalmente, o documento de Definição do Programa (junho/2021), no escopo do processo de Gestão dos Canais de Relacionamento, prevê a viabilização de respostas escritas, quando solicitadas pelo atingido. Dessa forma, a EY realizou procedimento para verificar o fornecimento de respostas escritas aos solicitantes, enviadas por correio ou entregue em mãos no dia do atendimento presencial.

Para execução deste procedimento, foram selecionadas pela EY, de forma aleatória, 15 manifestações, a partir dos 141 registros da base extraída no sistema SGS classificados como “Resposta por escrito” no campo “formapreferidaretorno”. Após inspeção desses registros, por meio de consulta realizada no sistema SGS, foram obtidos os resultados apresentados na tabela a seguir.

Tabela 46 - Verificação de evidências da disponibilização de respostas por escrito aos manifestantes

Classificação	Quantidade	Percentual
Registro de que a resposta por escrito foi inserida no sistema SGS ①	11	73,33%
Não foi identificada solicitação de resposta por escrito	2	13,33%
Não foi identificado registro da inserção da resposta por escrito no sistema ②	1	6,67%
Foi identificado registro de que a demanda foi feita via ofício e tratada pelo NII ③	1	6,67%
Total de manifestações verificadas	15	100,00%

① Para seis manifestações, sendo uma registrada após a emissão da Deliberação CIF nº 105/2017, não foi identificado registro de repasse ao manifestante da informação acerca da disponibilidade da resposta por escrito.

② Foi identificado registro de contato com o manifestante, contudo, a manifestação permanece em aberto, visto que a resposta por escrito não foi registrada no sistema SGS.

③ Foi identificado, no controle do Núcleo de Informações Institucionais (NII), disponibilizado pela Fundação Renova no âmbito do procedimento 3.21, que o ofício está com status "Finalizado".

Ainda no âmbito deste procedimento, a EY verificou evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.042, apresentado no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, o qual está apresentado na tabela a seguir.

Tabela 47 - Ponto de Auditoria PG006CR.042

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.042: Dentre 51 manifestações em que a EY identificou a solicitação de reposta por escrito, foram identificadas duas manifestações, registradas após a data da emissão da Deliberação CIF nº 105, para as quais não houve registro de contato com o manifestante para informá-lo de que a resposta por escrito se encontrava disponível, em desacordo com o disposto na Deliberação CIF nº 105.	Houve um erro no fluxo dessa etapa, uma vez que deveria ter sido realizado contato por parte do atendente CIA ao manifestante, informando sobre a disponibilização da resposta.	Criar campos específicos no sistema SGS que apresentem de forma objetiva se houve solicitação de resposta por escrito pelo manifestante e por qual meio a resposta foi fornecida, como por correio, entrega em mãos, entre outros.	31/12/2022

A partir da verificação dos dois protocolos indicados no Ponto de Auditoria PG006CR.042, por meio de consulta realizada ao sistema SGS, não foram identificadas atualizações nas manifestações. Contudo, foi esclarecido pela Fundação Renova que foram realizadas tentativas de contato ativo do CIA, sem sucesso, registradas em outros protocolos, para informar ao manifestante de que a resposta por escrito estava disponível, o que foi verificado pela EY.

Entretanto, conforme apresentado anteriormente, neste terceiro ciclo, foi identificada uma manifestação registrada após a data da emissão da Deliberação CIF nº 105/2017, para a qual não houve registro de contato com o manifestante para informá-lo de que a resposta por escrito se encontrava disponível. Adicionalmente, foi identificada uma solicitação de resposta por escrito não fornecida. Dessa forma, o Ponto de Auditoria PG006CR.042 foi atualizado e permanecerá em aberto.

Destaca-se que os resultados obtidos pela EY são provenientes de uma amostra avaliada e, portanto, a Fundação Renova não deve se limitar às inconsistências apontadas. Nesse sentido, a EY ressalta a importância da realização, pela Fundação Renova, de contato com o manifestante para informá-los de que a resposta por escrito encontra-se disponível.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.042	Foi identificada uma manifestação, registrada após a data da emissão da Deliberação CIF nº 105/2017, para a qual não foi observado registro de contato com o manifestante para informá-lo de que a resposta por escrito se encontrava disponível no sistema SGS, além de uma manifestação, na qual foi observada solicitação de resposta por escrito, que não foi inserida no sistema.	Alta	A2
Comentários da Fundação Renova: O registro de retorno ao manifestante depende do retorno e interação do ponto focal na manifestação. Após essa interação Canais realiza a tentativa de contato com o manifestante para repassar a devolutiva e só assim, responder a manifestação.			
Plano de Ação: Alinhar com toda equipe de atendimento de Canais sobre o entendimento do processo de contato para devolutiva e encerramento das manifestações. Avaliar cada um dos casos, individualmente, sobre a possibilidade de fazer contato ativo e informar sobre a disponibilidade do documento impresso.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

Este procedimento foi executado com o objetivo de verificar a existência de manifestações sem registro de resposta aos manifestantes, que foram reinseridas no sistema SGS, sob novo número de protocolo e data atualizada, para reclassificação.

Para tanto, a EY inspecionou a base de manifestações extraída do sistema SGS em 27 de janeiro de 2023, filtrando pelos termos “reaberta”, “reclassificada” e “protocolo” nos campos “ultimoEncaminhamento” e “resumoconclusao” das manifestações classificadas como “Respondida” ou “Respondida no ato” no campo “statusManifestacao”, que podem indicar a existência de manifestações com as características apresentadas no objetivo do procedimento.

A partir dessa verificação, foram identificadas 479 manifestações registradas no sistema SGS entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, a partir das quais a EY avaliou a existência de registro da resposta final ao manifestante, sendo os resultados obtidos apresentados na tabela a seguir.

Tabela 48 - Verificação do registro de resposta aos manifestantes para as manifestações classificadas como respondidas que apresentam os termos “reaberta”, “reclassificada” e “protocolo” nos campos “ultimoEncaminhamento” e “resumoconclusao”

Classificação	Quantidade	Percentual
Identificação de termos nos campos “ultimoEncaminhamento” e/ou “resumoconclusao” do protocolo avaliado ou de protocolo correlato que indicam o registro de resposta ao manifestante ①	446	93,11%
Registro de resposta identificado em protocolo mais recente ou protocolo mais recente em aberto ②	18	3,76%
Não foi identificado registro de resposta ③	8	1,67%
Registro de resposta padronizada ou de que a manifestação foi finalizada a partir de evidência sistêmica, sem a informação de contato com o manifestante ④	7	1,46%
Total	479	100,00%

① Para quatro manifestações, foi realizada a abertura de novo protocolo no mesmo dia, mediante justificativa de classificação indevida de árvore ou preenchimento de campos incorretos. Entretanto, as manifestações com incoerências não foram classificadas como “Cancelada” no campo “statusManifestacao”, conforme procedimento padrão da Fundação Renova. Dessa forma, essa inconsistência foi considerada no Ponto de Auditoria PG006CR.071, apresentado no âmbito do procedimento 3.4.1 deste relatório.

② Para 15 manifestações, foi realizado o prosseguimento da tratativa em um protocolo mais recente, no qual foi identificado registro de retorno final ao manifestante. Para 13 desses casos, a Fundação Renova informou que a finalização do protocolo foi indevida, visto que o registro das novas interações dos manifestantes ou reclassificações de árvore poderiam ter sido realizados nos protocolos originais, sem a necessidade de abertura de novos protocolos.

Embora os manifestantes tenham recebido sua resposta, ressalta-se que a abertura de novos protocolos indevidamente pode comprometer o cálculo dos indicadores I13 - Proporção de manifestações respondidas e I14 - Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado. Sobre os dois casos restantes, a Fundação Renova apontou que foi observado o fluxo correto de tratativa, já que os registros foram realizados erroneamente no perfil de atingidos, quando deveriam ter sido registrados no perfil de seus advogados. Contudo, não foi identificado o cancelamento dos protocolos abertos nos perfis dos atingidos.

Para três manifestações, sem registro de resposta ao manifestante, foram identificados protocolos correlatos com data de registro mais recente, os quais apresentam o status “Em tratamento”. A Fundação Renova informou que esses casos também foram abertos indevidamente, no entanto, como os Programas ainda não realizaram as análises das solicitações e as interações estão sendo feitas nas manifestações mais recentes, estas seguirão em aberto, também podendo haver comprometimento do cálculo dos indicadores I13 e I14.

③ Uma vez identificado pela EY que cinco manifestações foram reabertas para ajustar a classificação da árvore, foi informado pela Fundação Renova que os protocolos foram finalizados de forma indevida, pois,

mesmo com a necessidade de reclassificação de árvore, a resposta que foi dada ao manifestante deveria ter sido mantida. Foi complementado que, na impossibilidade de resgatar a resposta que foi dada e considerando que o manifestante não procurou os canais de atendimento para reforçar as solicitações que foram feitas, não foi realizada nenhuma alteração no protocolo.

Para outras duas manifestações, o campo "resumoconclusao" apresenta que o caso foi tratado em outro protocolo. No entanto, ao avaliar o conteúdo do protocolo correlato, foi observado que este contém uma solicitação diferente da manifestação original.

Para a manifestação restante, foi identificado o registro de que ela foi finalizada pela Equipe de Relacionamento com Advogados do Fluxo Ágil e deveria ser desconsiderada, visto que constava dados errôneos, mas não foi identificado seu cancelamento. Sobre esse caso, a Fundação Renova informou que a equipe responsável pelas interações relacionadas ao Fluxo Ágil não possuía permissão para cancelar manifestações em casos de inserção de informações errôneas e que foi verificado no protocolo do Portal do Advogado que a solicitação do manifestante foi atendida.

Os oito protocolos foram considerados nos Pontos de Auditoria PG006CR.033 e PG006CR.036 apresentados no âmbito dos procedimentos 3.4.4 e 3.5.4 deste relatório, respectivamente.

④ Para uma das manifestações, a partir de indicação da Fundação Renova, foi verificado pela EY que o manifestante entrou em contato novamente, sendo aberto um novo protocolo, com outro assunto, por meio do qual ele teve sua dúvida esclarecida. Para a outra manifestação, a Fundação Renova informou que identificou evidências de que a solicitação do manifestante foi atendida, contudo, tais evidências não foram disponibilizadas à EY.

Adicionalmente, cinco manifestações foram finalizadas a partir de evidências sistêmicas, que também não foram disponibilizadas à EY. Para quatro dessas, foi realizada a abertura de novo protocolo no mesmo dia, mediante justificativa de preenchimento de campos incorretos. Entretanto, as manifestações com incoerências não foram classificadas como "Cancelada" no campo "statusManifestacao", conforme procedimento padrão da Fundação Renova. Sendo assim, essa inconsistência foi considerada no Ponto de Auditoria PG006CR.071, apresentado no âmbito do procedimento 3.4.1 deste relatório.

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

Adicionalmente, a EY verificou evidências do endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.043, apresentado no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, o qual está apresentado na tabela a seguir.

Tabela 49 - Ponto de Auditoria PG006CR.043

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.043: Foi identificado o encerramento de uma manifestação antes do tratamento necessário pelo Programa e abertura de novo protocolo sobre o mesmo assunto da manifestação encerrada, tendo como justificativa o prazo de tratativa de 20 dias, sem dar retorno ao manifestante.	Foi feita correção de inconsistências e regularização de registros de 4 das 5 situações encontradas.	Reabrir os protocolos originais com inconsistências e finalizar os novos protocolos criados.	31/12/2022

A partir de consulta ao sistema SGS, realizada em 13 de setembro de 2023, a EY identificou as seguintes alterações no protocolo indicado no Ponto de Auditoria PG006CR.043 no ciclo 02:

- Aba "Encaminhamentos": incluídas as informações apresentadas no protocolo correlato;
- Aba "Arquivos & Documentos": anexada a documentação correspondente à conclusão da demanda identificada no protocolo correlato;

- Aba “Resposta”: incluído o registro final da demanda, identificado por meio do campo “Acompanhamento da Demanda” do protocolo correlato; e,
- Também na aba “Resposta”, foi identificada a alteração da data de conclusão da manifestação para a data da conclusão da demanda do protocolo correlato.

Nesse sentido, a partir da verificação da reabertura do protocolo original para inserção das informações constantes no novo protocolo criado, o item em questão foi removido do Ponto de Auditoria PG006CR.043. Contudo, visto que, durante a execução deste procedimento neste o ciclo 03 foram identificadas novas ocorrências, o Ponto de Auditoria PG006CR.043 foi atualizado e permanece em aberto.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.043	Foi identificado o encerramento de 18 manifestações antes do tratamento necessário pelo Programa e abertura de novo protocolo sobre o mesmo assunto da manifestação encerrada.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Sem comentários.			
Plano de Ação: Alinhar com toda equipe de atendimento de Canais, sobre o procedimento correto que é manter a manifestação mais antiga em aberto e encerrar a mais recente, quando da necessidade de manter apenas um protocolo sobre o assunto tema.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

O documento de Definição do Programa (junho/2021) dispõe que o Núcleo de Informações Institucionais (NII) é um dos canais de relacionamento da Fundação Renova, o qual “*Tem como objetivo centralizar o recebimento e resposta às solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada, em sua maior parte encaminhadas por meio de ofícios*”.

Conforme informado pela Fundação Renova, inicialmente, era utilizada uma planilha eletrônica, em *Excel*, para controle deste processo, sendo que, em agosto de 2022, foi implementado um sistema, utilizando o recurso *PowerApps* da *Microsoft*, para registro dos ofícios recebidos pelo NII, bem como das devolutivas fornecidas, dando origem à base de ofícios do NII que passou então a ser hospedada na plataforma *SharePoint*, utilizada pela Fundação Renova.

A partir desse entendimento, no dia 13 de julho de 2023, a EY acompanhou a extração das bases de ofícios do NII referentes aos anos de 2016 a 2023, diretamente do *SharePoint* da Fundação Renova, bem como o envio dessas bases, consolidadas em um único documento, para execução dos procedimentos apresentados a seguir.

3.21.1. Verificação de evidências da inclusão dos ofícios inicialmente registrados por meio de planilha eletrônica na plataforma *SharePoint*

Para execução deste procedimento, a Fundação Renova disponibilizou à EY o documento “PLANILHA DE CONTROLE NII.xlsx”, que corresponde à última versão da planilha de controle do NII, em *Excel*, antes da migração desse controle para o *SharePoint*.

A partir das bases de ofícios do NII disponibilizadas pela Fundação Renova, a EY verificou a transferência de 14.032 dos 14.034 registros identificados para o *SharePoint*, não sendo identificada a migração dos ofícios FR.2021.0045 e FR.2022.1115.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.077	Não foi identificada a inclusão dos ofícios FR.2021.0045 e FR.2022.1115, inicialmente registrados por meio de planilha eletrônica, na plataforma <i>SharePoint</i> utilizada atualmente pelo NII.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Erro identificado.			
Plano de Ação: Corrigir no Sharepoint e Sistema NII.			
Prazo: Implementado		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

3.21.2. Verificação dos registros constantes nas bases de ofícios do NII extraídas da plataforma *SharePoint*

Inicialmente, a EY verificou a existência de registros duplicados no campo “Código NII” das bases de ofícios do NII, sendo identificados 18 códigos iguais, referentes a 36 registros distintos.

Na sequência, a EY verificou os campos "Status Final", "Data de Recebimento", "Data de Cadastro" e "Data de Finalização" das bases de ofícios do NII, sendo obtidos os resultados apresentados a seguir.

Para o período compreendido entre os anos de 2016 e 2019, não foi identificado pela EY campo correspondente à data de finalização dos ofícios do NII nas respectivas bases. Nesse sentido, a Fundação Renova informou que desde a criação do NII, em abril de 2017, houve um impasse para decidir se a data de encerramento do registro deveria ser inserida no controle de ofícios. Dessa forma, essa informação passou a ser registrada a partir de 2020, quando foi criado o processo de gestão dos indicadores de acompanhamento das entregas do pilar Canais de Relacionamento, incluindo o NII, pela diretoria da Fundação Renova.

Diante disso, não foi possível verificar o referido campo para o período citado, tampouco sua coerência com o campo “Status Final”. Em relação aos campos "Data de Recebimento" e "Data de Cadastro", não foram identificadas inconsistências pela EY.

Para o período compreendido entre os anos de 2020 e 2023, com data de corte em 13 de julho de 2023, foi observado pela EY que as bases de ofícios do NII apresentam o campo referente à data de finalização. Adicionalmente, a EY obteve os seguintes resultados para o período:

- 60 ofícios foram classificados como "Não demanda ação de NII", dos quais oito possuem data de finalização;
- 54 ofícios apresentam data de recebimento posterior à data de cadastro;
- 11 ofícios apresentam data de finalização anterior à sua data de recebimento;
- Nove ofícios foram classificados com status "Em análise" e apresentaram o campo "Data de Finalização" preenchido;
- Cinco ofícios foram classificados com status "Finalizado" e não apresentam preenchimento do campo "Data de finalização";
- Um ofício apresenta data de recebimento posterior à data da extração das bases de ofícios do NII; e,
- Um ofício não apresenta classificação no campo "Status Final".

Diante das inconsistências apresentadas, recomenda-se à Fundação Renova implementar controles para que as informações registradas nas bases de ofícios do NII estejam corretas.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.078	Foram identificados 18 registros duplicados nas bases de ofícios do NII, além de inconsistências entre os campos "Status Final", "Data de Recebimento", "Data de Cadastro" e "Data de Finalização".	Média	M3
Comentários da Fundação Renova: Erro identificado.			
Plano de Ação: Corrigir no Sharepoint e Sistema NII.			
Prazo: Implementado		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

Dentre os 16.703 registros das bases de ofícios do NII, a EY identificou 15.716 ofícios com a classificação "Finalizado", com data de recebimento entre 02 de junho de 2016 e 12 de julho de 2023. Nesse universo, foi selecionada uma amostra aleatória de 25 itens para verificação de evidências do fornecimento de retorno formalizado às pessoas físicas ou jurídicas que encaminharam ofícios à Fundação Renova, bem como do arquivamento dos ofícios relativos ao recebimento e à devolutiva da demanda.

Mediante a avaliação dos 25 registros selecionados e da respectiva documentação disponibilizada pela Fundação Renova, a EY obteve os seguintes resultados:

- Para 12 registros, a EY identificou a documentação correspondente ao assunto dos ofícios, incluindo o ofício selecionado e o documento que corrobora o recebimento, pela Fundação Renova, das demandas enviadas pelos solicitantes. Adicionalmente, foram identificadas evidências do envio, pela Fundação Renova, da devolutiva à pessoa física ou jurídica responsável pela demanda;
- Para 11 registros, a EY identificou que as demandas foram originadas pela própria Fundação Renova, como comunicações oficiais, disponibilização de estudos, convites, abertura de editais e encaminhamentos recebidos via reuniões de CTs e CIF. Para esses casos, a equipe do pilar Canais de Relacionamento disponibilizou a documentação correspondente ao assunto dos ofícios, bem como o ofício selecionado e a documentação que corrobora o envio, pela Fundação Renova, da devolutiva à pessoa física ou jurídica interessada;
- Para um registro, foi identificado pela EY que o ofício foi recebido via sistema SGS e registrado pela equipe dos CIAs. A partir das evidências disponibilizadas, foi observado que foi assinado um termo entre a Fundação Renova e o município relacionado à demanda, que foi considerado pela EY como a devolutiva ao ofício; e,
- Para um registro, não foi disponibilizado o documento gerador da resposta disponibilizada pela Fundação Renova por meio do ofício de código FR.2021.0275. Dessa forma, recomenda-se que a Fundação Renova consolide os controles do NII, para que toda a documentação relacionada aos ofícios registrados seja arquivada.

Vale ressaltar que, para 13 registros, foi disponibilizada à EY a documentação que corrobora o recebimento dos ofícios emitidos pela Fundação Renova às pessoas físicas ou jurídicas às quais são destinados. Enquanto, para os outros 12 registros, essa evidência não foi disponibilizada. Dessa forma, recomenda-se que a Fundação Renova archive as confirmações de recebimento dos ofícios enviados pelo NII, de modo a manter a rastreabilidade dessas informações.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.079	Não foi disponibilizado, pela Fundação Renova, o documento gerador da resposta disponibilizada pela Fundação Renova por meio do ofício de código FR.2021.0275.	Baixa	B4
Comentários da Fundação Renova: Erro identificado.			
Plano de Ação: Corrigir no Sharepoint e Sistema NII.			
Prazo: Implementado		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

Por meio das bases de ofícios do NII, não foi possível verificar o prazo despendido para fornecimento de retorno formalizado, pela Fundação Renova, para 8.247 ofícios registrados no período compreendido entre os anos de 2016 e 2019, com status "Finalizado", uma vez que não foi identificado pela EY campo correspondente à data de finalização dos ofícios. Diante dessa limitação, para os ofícios registrados entre a data de emissão da Deliberação CIF nº 105/2017, em 14 de setembro de 2017, e o ano de 2019, não foi verificado pela EY o atendimento ao prazo estabelecido na referida deliberação.

Contudo, para os registros referentes ao ano de 2016, foram identificados protocolos do sistema SGS preenchidos no campo "Descrição" da respectiva base, através dos quais a EY avaliou o tempo incorrido para fornecimento de retorno para 18 casos. A partir dessa verificação, foi identificado o prazo médio de 482 dias para encerramento dos registros.

Para o período compreendido entre os anos de 2020 e 2023, por meio da avaliação dos campos "Data de Recebimento" e "Data de Finalização", a EY obteve os resultados apresentados a seguir para os 7.453 ofícios com status "Finalizado" e contendo a respectiva data de finalização, desconsiderando-se os itens que apresentaram inconsistências, conforme disposto no procedimento 3.21.2.

Tabela 50 - Verificação do prazo entre a data de recebimento e de resposta dos ofícios com status "Finalizado"

Classificação	Quantidade	Percentual
Retorno dentro do prazo	6.330	84,93%
Retorno fora do prazo	1.123	15,07%
Entre 21 e 60 dias	707	9,49%
Entre 61 e 90 dias	145	1,95%
Entre 91 e 180 dias	145	1,95%
Entre 180 e 365 dias	97	1,30%
Superior a 365 dias ①	29	0,39%
Total	7.453	100,00%

① Dentre os 29 ofícios que tiveram prazo de resposta superior a um ano, destaca-se o de código FR.2022.1599, cujo prazo para finalização foi de 1.481 dias. Diante do exposto, recomenda-se que a Fundação Renova forneça retorno formal às pessoas físicas ou jurídicas que encaminharam ofícios, visando ao atendimento aos prazos dispostos na Deliberação CIF nº 105/2017.

Por fim, para os 916 ofícios com status "Em análise", que possuem data de recebimento entre 2018 e 2023 e, até a extração das bases, não possuíam data de finalização, desconsiderando-se o ofício com data de recebimento posterior à extração das bases, foram obtidos os resultados a seguir.

Tabela 51 - Verificação do prazo entre a data de recebimento e de extração das bases de ofícios para os registros com status "Em análise"

Classificação	Quantidade	Percentual
Inferior a 20 dias	105	11,46%
Entre 21 e 60 dias	52	5,68%
Entre 61 e 90 dias	12	1,31%
Entre 91 e 180 dias	8	0,87%
Entre 180 e 365 dias	19	2,07%
Superior a 365 dias	720	78,60%
Total	916	100,00%

Conforme exposto, foram identificados 811 ofícios que se encontram em aberto por mais de 20 dias, considerando a data de recebimento e de extração das bases de ofícios do NII, 13 de julho de 2023. Dentre esses, destacam-se 720 ofícios que permanecem com o referido status por mais de um ano, sendo o de código NII.012018.2135 o registro em aberto por maior tempo, durante 1.995 dias.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.080	Foram identificados 811 ofícios com status "Em análise" que se encontram em aberto por mais de 20 dias, considerando a data de recebimento e de extração das bases de ofícios do NII, 13 de julho de 2023, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105/2017.	Alta	A1
Comentários da Fundação Renova: As respostas aos ofícios vêm dos programas. O NII apoia na elaboração delas, protocola, cobra a resposta e evidências dentro do prazo estabelecido e, porém, nem sempre o prazo é cumprido pelas áreas/programas.			
Plano de Ação: Realizar comunicação Semestral para alertar os Programas / áreas da necessidade de cumprimento da Deliberação.			
Prazo: março de 2024 e outubro de 2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	

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

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

Conforme informado pela Fundação Renova, quando são identificadas manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento com as referidas características, as mesmas são classificadas nos campos "Assunto" e "Tema" do sistema SGS como "Fundação Renova" e "Ouvidoria", respectivamente.

A partir dessa classificação, a equipe da Ouvidoria acessa a manifestação pelo sistema SGS e realiza seu registro no sistema próprio, sendo o número de identificação (protocolo) registrado no sistema SGS para controle.

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

- **Assuntos que são escopo da Ouvidoria:** nesta situação, o atendente dos canais de relacionamento deve orientar o manifestante sobre o canal correto a ser contatado, informando o telefone 0800 da Ouvidoria. O pilar Canais de Relacionamento registra estes casos no sistema SGS como "Atendimentos Diversos", e não gera um protocolo. Esta situação ocorre em casos de denúncias, fraudes, corrupção, reclamações coletivas sobre o trabalho da Fundação Renova e denúncias ou reclamações contra empresas contratadas pela Fundação Renova.
- **Manifestante entra em contato pelos canais de relacionamento solicitando contato da Ouvidoria:** neste cenário, a equipe do pilar Canais de Relacionamento é orientada a repassar para o manifestante as formas de contato com a Ouvidoria. No âmbito do pilar Canais de Relacionamento, após repassar a

informação ao manifestante, o atendente realiza o registro no sistema SGS e finaliza o protocolo no ato, classificando-o como “Fundação Renova - Ouvidoria”, não sendo realizado o direcionamento à equipe do pilar Ouvidoria.

- **Relatos que apresentem situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial:** o registro é feito no sistema SGS, de acordo com o tema da árvore correspondente à manifestação, por exemplo, solicitação de cadastro, sendo gerado protocolo que é informado ao manifestante. Adicionalmente, o atendente registra uma manifestação na árvore da Ouvidoria, devido ao relato de vulnerabilidade, sendo que este protocolo não é informado ao manifestante. A manifestação é classificada como “Em tratamento” e encaminhada à Ouvidoria, que, por sua vez, recebe a manifestação, abre um protocolo em seu sistema, solicita o encerramento da manifestação no sistema SGS e segue com o atendimento no âmbito da Ouvidoria. Segundo a equipe do pilar Canais de Relacionamento, esta situação acontece quando é observado risco de despejo, interdição de residência pela Defesa Civil, ameaça de suicídio, violência doméstica física e relatos críticos, como internação.

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

A partir da base de manifestações extraída do sistema SGS, a EY identificou 2.899 manifestações classificadas no campo "manifestacaoAssuntoTema" como "Fundação Renova - Ouvidoria", dentre as quais:

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

Sendo assim, os procedimentos foram executados considerando cada uma das três classificações de status listadas acima, observando sua relação com as situações apresentadas pela Fundação Renova.

Inicialmente, para as 2.548 manifestações classificadas como "Respondida", foi verificado o preenchimento de protocolo da Ouvidoria no sistema SGS, bem como o registro do retorno ao manifestante, uma vez que, conforme relatado, essa classificação está relacionada a relatos que apresentam situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial, de acordo com a terceira situação descrita. Os resultados obtidos são apresentados na tabela abaixo.

Tabela 52 - Verificação das manifestações do sistema SGS classificadas, no campo "manifestacaoAssuntoTema", como "Fundação Renova - Ouvidoria" e, no campo "statusManifestacao" como "Respondida"

Classificação	Quantidade	Percentual
Protocolo da Ouvidoria registrado no sistema SGS	2.082	81,71%
Manifestações identificadas através do campo "protocolo SGS" da base da Ouvidoria	329	12,91%
Manifestações relacionadas à Ouvidoria encerradas pela equipe de Canais de Relacionamento	47	1,84%
Não foi identificado registro de retorno ao manifestante ①	24	0,94%
Registro de retorno às solicitações realizadas pelos manifestantes identificado	12	0,47%
Registro de fornecimento de informações ao manifestante identificado	8	0,31%
Solicitação cancelada a pedido do manifestante	3	0,12%
Manifestante atendido em outro protocolo do sistema SGS relacionado à Ouvidoria	25	0,98%
Manifestante atendido em outro protocolo do sistema SGS não relacionado à Ouvidoria	22	0,86%
Manifestante informado sobre as formas de contato com a Ouvidoria ②	20	0,78%
Ponto de atenção endereçado junto à equipe do pilar Ouvidoria	9	0,35%

Classificação	Quantidade	Percentual
Protocolo finalizado por tentativas de contato sem sucesso	8	0,31%
Manifestante sem telefone de contato registrado no sistema SGS	2	0,08%
Manifestação não é escopo da Ouvidoria ③	2	0,08%
Manifestante optou por não prosseguir o atendimento	2	0,08%
Total de manifestações verificadas	2.548	100,00%

① Para duas das 24 manifestações, a Fundação Renova apresentou evidências, no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento, que demonstram que os manifestantes receberam a indenização solicitada, portanto, os protocolos foram encerrados. Dentre as demais 22 manifestações, para 21, foram disponibilizadas, neste terceiro ciclo, evidências de que as solicitações dos manifestantes foram atendidas, não demandando avaliação da equipe da Ouvidoria, conforme informado pela Fundação Renova, e, para um caso, foi informado que foi registrado o protocolo da Ouvidoria em uma manifestação correlata do sistema SGS.

② Conforme apontado pela Fundação Renova, para as manifestações nas quais são solicitadas as formas de contato com a Ouvidoria, o procedimento correto é informar esses dados e encerrar a manifestação no ato. Nesse sentido, recomenda-se que a Fundação Renova realize as classificações apresentadas no sistema SGS de acordo com as situações identificadas e com os procedimentos internos do pilar Canais de Relacionamento.

③ Foram identificadas duas manifestações, classificadas como “Fundação Renova - Ouvidoria”, em que os campos “resumo” e “resumoconclusao” apresentam registro de conteúdo com teor que não é escopo da Ouvidoria. Após indicação dos protocolos à Fundação Renova, a classificação deles foi alterada no sistema SGS para opções coerentes.

No que tange às manifestações classificadas como “Respondida no ato”, foi informado à EY pela equipe do pilar Canais de Relacionamento que, quando é possível fornecer as informações solicitadas ao manifestante durante o contato, a manifestação é registrada com essa classificação e, por conseguinte, não é direcionada às demais equipes dos Programas e áreas da Fundação Renova, inclusive à Ouvidoria, de acordo com a segunda situação descrita acima (manifestante entra em contato com os canais de relacionamento solicitando contato da Ouvidoria).

Dessa forma, para as 331 manifestações classificadas com esse status, foi verificado se o campo “resumoconclusao” apresenta termos que remetem ao direcionamento do protocolo para outra área, como “verificar”, “analisar”, dentre outros, indicando que elas podem ter sido finalizadas no ato equivocadamente. A partir da verificação, foram identificadas 38 manifestações, as quais foram verificadas pela EY, conforme apresentado a seguir.

Tabela 53 - Verificação das manifestações do sistema SGS classificadas, no campo “manifestacaoAssuntoTema”, como “Fundação Renova - Ouvidoria” e, no campo “statusManifestacao” como “Respondida no ato”

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestante orientado a entrar em contato com a Ouvidoria	13	34,21%
Direcionamento para a Ouvidoria não realizado ①	10	26,32%
Manifestante orientado a aguardar ②	8	21,05%
Informação fornecida no ato	3	7,89%

Classificação	Quantidade	Percentual
Tratado pelo pilar Canais de Relacionamento em outro protocolo	2	5,26%
Direcionamento para a Ouvidoria realizado no mesmo ou em outro protocolo	2	5,26%
Total de manifestações verificadas	38	100,00%

① Para seis manifestações, a Fundação Renova informou que as solicitações dos manifestantes foram atendidas, conforme registros verificados pela EY no sistema SGS, não demandando avaliação da equipe da Ouvidoria. Para duas, a Fundação Renova esclareceu que as manifestações foram reabertas e encaminhadas à Ouvidoria para avaliação. Para a última, foi apontado que o protocolo foi reclassificado para outro Programa.

② A Fundação Renova esclareceu que quatro manifestações foram reabertas e encaminhadas à Ouvidoria para avaliação, sendo que, para três delas, o protocolo da Ouvidoria encontra-se registrado no sistema SGS. Para três manifestações, a Fundação Renova informou que as solicitações dos manifestantes foram atendidas, conforme registros verificados pela EY no sistema SGS, não demandando avaliação da equipe da Ouvidoria. Para a última, foi apontado que o protocolo foi reclassificado para outro Programa.

Acerca das manifestações classificadas como “Em tratamento” e “Em tratamento para resposta final”, foram identificados 20 protocolos voltados ao pilar Ouvidoria, que foram avaliados no âmbito dos pilares Ouvidoria e Canais de Relacionamento, sendo obtidos os resultados apresentados na tabela a seguir.

Tabela 54 - Verificação das manifestações do sistema SGS classificadas, no campo “manifestacaoAssuntoTema”, como “Fundação Renova - Ouvidoria” e, no campo “statusManifestacao” como “Em tratamento”

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

Diante do exposto, a EY corroborou o encaminhamento das manifestações que são escopo da Ouvidoria, pelo pilar Canais de Relacionamento, à Ouvidoria da Fundação Renova.

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

Ainda no âmbito deste procedimento, a EY verificou evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.044 e PG006CR.045, apresentados no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, os quais estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 55 - Pontos de Auditoria PG006CR.044 e PG006CR.045

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.044: Dentre as 47 manifestações classificadas como "Respondida no ato" pela equipe de Canais de Relacionamento, a EY identificou 12 registros que apresentam conforme descrito no campo "resumo" situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial que deveriam ter sido direcionados à Ouvidoria.	Verificamos que após a finalização, foi aberta uma demanda em 3 manifestações, o que corresponde a deixar o protocolo em tratamento. Porém, identificamos que esse não é o fluxo correto e que houve uma falha de entendimento do atendente, que deveria ter deixado a manifestação em tratamento para a Ouvidoria antes de finalizá-la.	Reforçar as orientações com nossas equipes, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, quanto à correta tratativa de casos como esse.	31/12/2022
PG006CR.045: Dentre as nove manifestações classificadas como "Respondida" pela equipe de Canais de Relacionamento, a EY identificou um registro cuja classificação do campo "manifestacaoAssunto" não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo "resumo".	O destino correto para a manifestação seria a árvore Fundação Renova > Informações sobre a Fundação Renova > Não há subtema. Considerando que o manifestante já recebeu um retorno em relação ao seu elogio, entendemos que não será necessário reabrir a manifestação.	Reforçar com as equipes, por meio de pílulas orientativas e treinamentos de reciclagem, sobre o direcionamento correto de elogios dentro do sistema SGS. Corrigir o campo "manifestacaoAssunto" quando necessário.	31/12/2022

Em relação ao Ponto de Auditoria PG006CR.044, a partir da base de manifestações extraída do sistema SGS, bem como de consulta ao referido sistema, a EY identificou que:

- Para nove manifestações, foi verificada a reabertura dos protocolos para encaminhamento à Ouvidoria, bem como o registro dos respectivos protocolos da Ouvidoria no sistema SGS;
- Das três manifestações restantes, para duas, a Fundação Renova informou que seu encerramento foi indevido, uma vez que não há registros sistêmicos que evidenciem o atendimento da solicitação dos manifestantes, portanto, elas foram reabertas e tiveram o protocolo da Ouvidoria registrado no sistema SGS, conforme verificado pela EY. Para a outra manifestação, foi informado pela Fundação Renova que o registro não foi reaberto, visto que foi identificado o registro de efetivação do pagamento do Novel no sistema SGS, o que foi verificado pela EY, não demandando avaliação da equipe de Ouvidoria.

Diante do exposto, o Ponto de Auditoria PG006CR.044 foi endereçado e será finalizado pela EY.

No tocante ao Ponto de Auditoria PG006CR.045, a EY verificou, na base de manifestações extraída do sistema SGS, a reclassificação do campo "ManifestacaoAssuntoTema" da manifestação em questão de "Fundação Renova - Ouvidoria" para "PG001 Levantamento e Cadastro - Solicitação de cadastro". Vale ressaltar que a manifestação é referente a um elogio, contudo, foi informado pela Fundação Renova que o manifestante se referiu a um atendimento anterior prestado no âmbito do cadastro. Dessa forma, o Ponto de Auditoria PG006CR.045 foi encerrado.

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

No ciclo 01 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, foi executado o procedimento de verificação da implantação dos canais de relacionamento pela Samarco/Fundação Renova, que incluiu o procedimento de verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial pela Samarco, no sistema *Customer Relationship Management* (CRM), para o Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) da Fundação Renova.

Conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006 - Ciclo 01, emitido pela EY em 15 de dezembro de 2020, foram verificadas evidências relacionadas à migração de manifestações referentes ao Programa de Levantamento e Cadastro (PG001) registradas pela Samarco, durante o período emergencial. Contudo, não foram disponibilizadas à EY evidências de migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas aos demais temas.

Dessa forma, observando o estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021), bem como no TTAC, acerca do repasse das responsabilidades da Samarco, incluindo o fornecimento de resposta e/ou tratativa às manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento, à Fundação Renova, no ciclo 02 de acompanhamento do pilar, a EY solicitou evidências da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do PG001.

Uma vez que tais evidências não foram disponibilizadas, foi solicitada à Fundação Renova a avaliação, junto à Samarco, da viabilidade de extração da base de manifestações registradas no sistema CRM relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão e às atividades executadas pela Fundação Renova. Entretanto, a Fundação Renova se manifestou contra à solicitação, alegando que “As verificações a serem realizadas pela EY restringem-se às ‘atividades da FUNDAÇÃO’ conforme literalmente determina o TTAC, não cabendo à EY verificar a atividade realizada pela Samarco de enviar a base emergencial pré-existente à Fundação Renova”.

Contudo, a cláusula 205 do TTAC determina que: “Todas as medidas emergenciais já em curso deverão ser mantidas pela SAMARCO até o início da assunção de sua execução pela FUNDAÇÃO.”. Além disso, as ações e dispêndios realizados pela Samarco na fase emergencial já foram apresentados à EY, pela Fundação Renova, como evidência da execução de ações relacionadas a cláusulas previstas no TTAC.

Considerando o exposto, bem como o documento de Definição do Programa (junho/2021), o qual prevê que o encerramento do pilar Canais de Relacionamento está atrelado à resposta a todas as manifestações recebidas, o procedimento em questão foi realizado novamente neste terceiro ciclo de acompanhamento do pilar, visando verificar que as manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão que foram registradas pela Samarco, com temas distintos do PG001, foram incluídas no sistema SGS da Fundação Renova.

Adicionalmente, este procedimento tem como objetivo verificar evidências do endereçamento dos Pontos de Auditoria PG006CR.001 e PG006CR.029, apresentados pela EY no segundo ciclo de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, os quais estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 56 - Pontos de Auditoria PG006CR.001 e PG006CR.029

Ponto de Auditoria	Comentários da Fundação Renova	Plano de Ação	Prazo
PG006CR.001: Dentre as 313 manifestações constantes no ticket T25746 para inserção no sistema SGS, quatro não foram identificadas pela EY na base de manifestações extraída do referido sistema.	Durante a 2ª Campanha de Re-ratificação Em relação às 10 manifestações constantes no ticket T25746 e que foram apontadas como não tendo sido inseridas no sistema SGS, a Fundação Renova analisará cada um dos casos pendentes, buscando identificar aquelas que efetivamente não migraram para o SGS e entender o motivo pelo qual não foi concluída tal migração. Dessa forma, poderá tomar as ações necessárias para concluir a inserção das manifestações no SGS. Ação retificadora.	Verificar backups, revisar a inserção das respectivas manifestações no SGS e realizar as devidas correções.	31/12/2022
PG006CR.029: Ausência de evidência da migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas a outros temas, além do PG001, do sistema CRM da Samarco para o sistema SGS da Fundação Renova.	A proposta da EY de agora, em 2022, acompanhar “a extração da base de manifestações registradas no sistema CRM” da SAMARCO é, no entender da Fundação Renova, completamente alheia ao escopo de atuação da EY. As verificações a serem realizadas pela EY restringem-se às “atividades da FUNDAÇÃO” conforme literalmente determina o TTAC, não cabendo à EY verificar a atividade realizada pela Samarco de enviar a base emergencial pré-existente à Fundação Renova.	Verificar os registros, tratamento e resposta das manifestações, relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão e às atividades de reparação e compensação executadas pela Fundação Renova e Samarco, recebidas pela Samarco no período anterior à criação da Fundação Renova.	31/12/2022

Durante o ciclo 03 de acompanhamento do pilar Canais de Relacionamento do PG006, foram realizadas reuniões junto à Fundação Renova para entendimento do processo de migração das manifestações, sendo exposto pela EY que:

- No ciclo 01, para evidenciar que as manifestações registradas pela Samarco foram transferidas para o sistema SGS, a Fundação Renova disponibilizou dois tickets (T14479 e T25746), abertos junto ao fornecedor responsável pelo sistema, que totalizam 17.907 manifestações, todas relacionadas ao PG001;
- Como exemplo de que foram registradas manifestações do período anterior à criação da Fundação Renova para as quais não foram apresentadas evidências da migração, a EY apresentou o protocolo □□-

20160321, relacionado ao PG010, cuja data de registro é 23 de dezembro de 2015 e data de inserção no sistema SGS é 21 de março de 2016, contudo, essa manifestação não consta nos registros dos dois tickets evidenciados pela Fundação Renova (dentre os 17.907);

- Adicionalmente, ao avaliar a base de manifestações extraída do sistema SGS, foram identificados 28.138 registros até o início das atividades da Fundação Renova, ou seja, um montante superior aos 17.907 registros evidenciados.

Diante dessas informações, a Fundação Renova informou que, para endereçamento do Ponto de Auditoria PG006CR.029, foi encaminhada à EY uma planilha contendo as 28.138 manifestações registradas entre a data do rompimento da barragem de Fundão, 05 de novembro de 2015, e do início das atividades da Fundação Renova, 02 de agosto de 2016. Na planilha, inspecionada pela EY, foram identificados os 28.138 protocolos registrados no período informado pela Fundação Renova, que correspondem às manifestações observadas na base de manifestações extraída do sistema SGS para o mesmo período.

Complementarmente, a Fundação Renova expôs que as 28.138 manifestações foram registradas das seguintes formas:

- As equipes de Diálogo da Samarco e da Central Rede utilizavam o sistema SGS da Samarco, que posteriormente passou a ser utilizado pela Fundação Renova. Dessa forma, não houve a necessidade de realizar a migração de manifestações, uma vez que esses registros já se encontravam no sistema. As manifestações originadas por essa via, em sua maioria, foram registradas por colaboradores da Samarco e somam 24.891 casos;
- A equipe de atendimento do 0800 da Samarco utilizava o sistema CRM, cuja sigla precedia o sequencial numérico do protocolo. Com a criação da Fundação Renova e a utilização do sistema SGS, foi realizada a migração de 3.247 registros do sistema CRM em 2017, o que foi verificado pela EY no ciclo 01 de acompanhamento do pilar.

Foi ressaltado que, no período anterior à criação da Fundação Renova e de seus Programas, as manifestações foram inseridas no sistema SGS utilizando as árvores de registro da Samarco, tais como “Diálogo Comunidades - Condicionante - Infraestrutura”. Com a estruturação dos Programas e de suas respectivas árvores de registro, as manifestações pendentes de resposta foram reclassificadas e encaminhadas aos pontos focais definidos para tratamento. Sendo assim, as manifestações registradas no sistema SGS no período emergencial não estão relacionadas apenas ao PG001.

Diante do exposto, a EY realizou uma nova avaliação das 17.907 manifestações identificadas no primeiro ciclo de acompanhamento do pilar, considerando as informações dispostas na base de manifestações extraída do sistema SGS, a partir da qual foi observado que os protocolos foram registrados entre 09 de dezembro de 2015 e 25 de maio de 2017, sendo 9.035 deles datados do período compreendido entre o rompimento da barragem de Fundão e o início das atividades da Fundação Renova. Ademais, embora as manifestações tenham sido inicialmente classificadas para atendimento no âmbito do PG001, conforme verificado nos tickets disponibilizados pela Fundação Renova, foi observado que, na referida base, 736 das 17.907 manifestações foram reclassificadas com assuntos referentes a outros Programas.

Sendo assim, o Ponto de Auditoria PG006CR.029 foi encerrado pela EY, com a ressalva de que, uma vez que não concedido acesso à EY para acompanhar a extração da base de manifestações registradas no sistema CRM da Samarco, não é possível verificar se há ou não manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão registradas nesse sistema que não foram migradas para o sistema SGS da Fundação Renova.

Em relação ao Ponto de Auditoria PG006CR.001, a Fundação Renova disponibilizou um documento no qual detalhou as informações levadas em consideração para identificação, no sistema SGS, dos quatro protocolos relativos ao ticket T25746 que não foram observados pela EY na base de manifestações extraída do referido sistema. Adicionalmente, no documento, foram apresentadas as capturas de tela do sistema SGS para os protocolos em questão e a correspondência com os IDs SGS informados pela Fundação Renova no segundo ciclo de acompanhamento do pilar.

A partir dos protocolos indicados e dos esclarecimentos fornecidos pela Fundação Renova, a EY confrontou as informações constantes nos tickets com as identificadas na base de manifestações extraída do sistema SGS, sendo possível verificar a inserção das quatro manifestações no sistema.

Dessa forma, o Ponto de Auditoria PG006CR.001 foi endereçado e será finalizado pela EY.

Vale ressaltar que a EY identificou 59 manifestações com data de registro anterior a 05 de novembro de 2015, data do rompimento da barragem de Fundão, na base de manifestações extraída do sistema SGS, sendo algumas delas com descritivo referente aos Programas do TTAC, o que indica que as datas de registro não são coerentes.

Os resultados apresentados corroboram que a Samarco utilizava o sistema SGS para registro das manifestações relacionadas à sua operação e que, quando o sistema passou a ser utilizado para registro das demandas relativas ao rompimento da barragem de Fundão, não foi realizada a separação dos mesmos.

Dessa forma, recomenda-se à Fundação Renova avaliar o conteúdo dessas 59 manifestações, a fim de verificar quais estão relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão e quais são de escopo da Samarco, bem como efetue e documente as correções necessárias nas classificações.

#	Ponto de Auditoria	Criticidade	Classificação
PG006CR.081	Dentre as 1.302.436 manifestações registradas no sistema SGS, 59 possuem registro anterior ao rompimento da barragem de Fundão, sendo algumas delas com descritivo referente aos Programas do TTAC, o que indica que as datas de registro não são coerentes.	Alta	A6
Comentários da Fundação Renova: Os registros realizados no SGS anteriores ao rompimento da barragem de Fundão não são de responsabilidade da Fundação Renova, portanto não devem ser considerados para fins de auditoria.			
Plano de Ação: Avaliar cada um dos registros e corrigir os casos em que se fizer necessário.			
Prazo: 05/04/2024		Responsável: Gerência Corporativa de Diálogo e Canais de Relacionamento	