

# Auditoria Externa Independente

Procedimentos de Asseguração Individual (PAI)

Programa de Comunicação Nacional e Internacional  
(PG036) – Ciclo 02

Setembro/2021



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Procedimentos de Asseguração Individual (PAI) contendo o descritivo dos procedimentos de asseguração planejados pela EY para auditoria do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036).

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	13/09/2021	EY	Emissão do documento.

## Índice

1.	Introdução .....	5
1.1.	Objetivos.....	5
1.2.	Glossário de Termos e Siglas.....	5
1.3.	Documentos de Referência.....	5
1.4.	Protocolo de Comunicação .....	6
2.	Contextualização do Programa .....	7
3.	Procedimentos de Avaliação propostos pela Auditoria .....	8
3.1.	Verificação de evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, e do armazenamento das informações publicadas no mesmo, conforme disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05)	8
3.2.	Verificação de evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC e na Revisão Extraordinária nº 3 do CIF .....	9
3.3.	Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações dos conteúdos publicados no site da Fundação Renova .....	9
3.4.	Verificação dos perfis de acesso com permissão de alteração do site da Fundação Renova .....	10
3.5.	Verificação de evidências do atendimento, pela Fundação Renova, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) .....	10
3.6.	Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018 da CT-PDCS 11	
3.7.	Verificação da existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova .....	11
3.8.	Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova .....	11
3.9.	Verificação da documentação suporte que evidencie a resolução, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa.....	12
3.10.	Verificação da existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao Programa.....	12
4.	Procedimentos de Avaliação do Cumprimento dos Indicadores do Programa.....	13
4.1.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de acessos ao site, considerada na medição do indicador I01 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05) .....	14
4.2.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações às páginas de serviço do site, considerada na medição do indicador I02 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05) .....	14
4.3.	Verificação da documentação suporte que evidencie o tempo de resposta, considerada na medição do indicador I03 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	15
4.4.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de alcance orgânico no LinkedIn, considerada na medição do indicador I04 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	15
4.5.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total do alcance orgânico no Facebook, considerada na medição do indicador I05 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	16

4.6. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações no YouTube, considerada na medição do indicador I06 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)..... 16

5. Considerações sobre os resultados..... 17

# 1. Introdução

## 1.1. Objetivos

Apresentação dos procedimentos planejados pela EY para auditar a correspondência entre as ações executadas pela Fundação Renova e os projetos, processos e indicadores que compõem o Programa, de acordo com as diretrizes previstas no documento de Definição do Programa aprovado pelo Comitê Interfederativo (CIF), Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), Termo de Ajustamento de Conduta (TAC Governança), Notas Técnicas emitidas pela Câmara Técnica (CT), e Deliberações emitidas pelo CIF e demais informações obtidas junto à Fundação Renova durante a etapa de Entendimento do Programa.

A realização dos procedimentos previstos no PAI poderá ocorrer de forma preliminar, durante o transcorrer das ações previstas no Programa, ou de forma definitiva, no momento de sua conclusão e encerramento pela Fundação Renova e aprovação pelo CIF. A execução destes procedimentos visa possibilitar o acompanhamento do andamento do Programa pelas partes envolvidas, permitindo assim, a adoção de eventuais ações preventivas ou corretivas pela Fundação Renova na execução do Programa.

Caso seja necessário, este documento poderá ser atualizado durante o ciclo de auditoria para adequação de premissas, ajustes e critérios dos procedimentos previstos. Além disso, uma nova versão do documento poderá ser elaborada no próximo ciclo de auditoria para atendimento a novas demandas decorrentes de alterações no documento de Definição do Programa; mudanças nos processos, projetos e indicadores do Programa realizados pela Fundação Renova; ou ainda, após sinalização pela Fundação Renova do atendimento aos critérios de encerramento do Programa, desde que aprovados pelo CIF.

Os resultados obtidos pela EY serão apresentados e discutidos em conjunto com a Fundação Renova, e serão base para a preparação do relatório. A EY compartilhará a versão preliminar do relatório com a Fundação Renova via e-mail, e esta deverá encaminhar à auditoria eventuais comentários acerca dos resultados apresentados, bem como o detalhamento das ações corretivas e dos planos de ação relacionados às eventuais deficiências e fragilidades identificadas como resultado da execução dos procedimentos. Em seguida, esse detalhamento será incluído pela EY na versão final do relatório.

A leitura deste documento deve ser realizada em conjunto com o Procedimento Operacional Padrão (POP) que detalha a estratégia geral de asseguarção adotada pela EY para auditoria dos Programas constantes no TTAC e no TAC Governança.

## 1.2. Glossário de Termos e Siglas

- **ACORDO ou TTAC:** Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **PAI:** Procedimentos de Asseguarção Individual;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão; e,
- **TAC Governança:** Termo de Ajustamento de Conduta.

## 1.3. Documentos de Referência

- Deliberações e demais documentos emitidos pelo CIF relacionados ao Programa;
- Norma de Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão (NBC TO 3000);
- Notas Técnicas e demais documentos relacionados ao Programa emitidos pela CT;
- POP;
- TTAC; e,
- TAC Governança.

## 1.4. Protocolo de Comunicação

Abaixo são apresentados os principais contatos da Fundação Renova relacionados a auditoria no âmbito deste Programa:

Tabela 1 – Principais contatos da Fundação Renova relacionados a auditoria no âmbito do Programa

Nome	Área	E-mail
Constança Maria de Oliveira Guimarães	PG036	constanca.guimaraes@fundacaorenova.org
Joao Eduardo Ferreira Sales	PG036	joao.sales@fundacaorenova.org
Livia Araruna Formiga Feitosa	Governança	livia.feitosa.crtf@fundacaorenova.org
Marcus Vinicius Costa Nascimento	TI	marcus.nascimento@fundacaorenova.org

## 2. Contextualização do Programa

O PG036 é executado pela Fundação Renova em atendimento ao disposto nas cláusulas 175 do TTAC. A referida cláusula determina um prazo de 10 anos contados da assinatura do Acordo, no qual o Fundação Renova deverá manter “*um programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico em no mínimo três idiomas – inglês, português e espanhol - abrangendo as ações e programas desenvolvidos por força deste Acordo*”. Contudo, ressalta-se que por meio da Revisão Extraordinária nº 3, de 30 de agosto de 2018, o escopo do Programa previsto na cláusula mencionada acima foi modificado a partir da aprovação, pelo Comitê Interfederativo (CIF) e pela Fundação Renova, da retirada do idioma espanhol do site da Fundação Renova<sup>1</sup>.

O documento de Definição do Programa (revisão 05), se encontra aprovado pela Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) e pelo CIF, por meio da Deliberação nº 519 emitida em 04 de agosto de 2021. De acordo com este documento, o Programa possui como objetivo<sup>2</sup>:

- Estabelecer sítio eletrônico em no mínimo dois idiomas, para divulgar as ações e o andamento dos programas desenvolvidos em função do TTAC. (Cláusula 175 conforme anexo I, e Revisão Extraordinária número 3, de 30 de agosto de 2018);
- Comunicar à sociedade, às comunidades atingidas, aos órgãos reguladores e aos diversos públicos relacionados sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova, também como forma de contrapor boatos e notícias de teor falso;
- Ampliar o alcance das informações e abrir espaço para discussão e construção coletiva de ideias relacionadas ao processo de reparação e compensação conduzidos pela Fundação Renova.

Diante deste contexto, a partir das reuniões de entendimento realizadas junto à Fundação Renova no período de 08 de junho de 2021 a 12 de julho de 2021, registradas em ata, foram reportadas à EY ações executadas no âmbito do PG036, relacionadas ao processo e ao projeto constantes na revisão 05 do documento de Definição do Programa e que serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo, juntamente com os indicadores do Programa definidos no mesmo documento.

Adicionalmente, no Relatório de Acompanhamento do Programa, emitido pela EY em 18 de fevereiro de 2020 durante o Ciclo 01 de auditoria, foram identificados 12 Pontos de Auditoria a partir da execução dos procedimentos. Dessa forma, a Fundação Renova estabeleceu Planos de Ação e prazos visando endereçar os Pontos de Auditoria identificados, que serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo.

Sendo assim, considerando as informações obtidas pela EY, nos capítulos seguintes serão apresentados os procedimentos de auditoria previstos para este Programa.

---

<sup>1</sup> No ciclo 01 de auditoria foi realizada pela EY uma verificação quanto a criação do site em três idiomas, conforme previsto na cláusula 175 do TTAC, e posterior retirada do idioma espanhol pela Fundação Renova, conforme aprovado pelo CIF por meio da Revisão Extraordinária nº 3. Tal resultado foi apresentado pela EY no Relatório de Acompanhamento do PG036, emitido em 18 de fevereiro de 2020.

<sup>2</sup> Ressalta-se que a responsabilidade pela execução das atividades do Programa descritas no documento é da Fundação Renova.

### 3. Procedimentos de Avaliação propostos pela Auditoria

Em consulta ao documento de Definição do Programa (revisão 05), foram identificados um projeto e um processo, bem como seus respectivos objetivos descritos pela Fundação Renova no âmbito do Programa, conforme listado a seguir:

- PF0116 - Projeto de implantação da plataforma digital: Abrir um canal de comunicação digital entre a Fundação Renova e a sociedade, divulgando informações sobre o andamento dos programas previstos no TTAC, de forma compreensível e transparente nos idiomas português e inglês; e,
- PF8360 - Processo de comunicação internacional e manutenção do site: Objetiva a produção de conteúdo recorrente para o site, incluindo textos em português e inglês; imagens, infográficos e vídeos.

Os seguintes procedimentos foram definidos pela EY para auditoria do projeto e do processo deste Programa. Nos tópicos seguintes, será apresentada a descrição de cada procedimento, incluindo os objetivos e critérios de seleção de amostra a serem adotados, quando aplicáveis.

Tabela 2 – Procedimentos de Auditoria Planejados

Nº	Título do Procedimento
1	Verificação de evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, e do armazenamento das informações publicadas no mesmo, conforme disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05)
2	Verificação de evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC e na Revisão Extraordinária nº 3 do CIF
3	Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações dos conteúdos publicados no site da Fundação Renova
4	Verificação dos perfis de acesso com permissão de alteração do site da Fundação Renova
5	Verificação de evidências do atendimento, pela Fundação Renova, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05)
6	Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018 da CT-PDCS
7	Verificação da existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova
8	Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova
9	Verificação da documentação suporte que evidencie a resolução, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa
10	Verificação da existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao Programa

Caso a EY entenda ser necessário, ressalta-se que poderão ser realizados procedimentos adicionais durante o ciclo de auditoria para que seja obtida suficiência necessária para fundamentar o Relatório de Acompanhamento ou de Asseguração do Programa a ser emitido, sem estar condicionado a aprovação prévia da Fundação Renova, da CT-PDCS e do CIF.

#### 3.1. **Verificação de evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, e do armazenamento das informações publicadas no mesmo, conforme disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, conforme requisito previsto para o Projeto de Implantação da plataforma digital no documento de Definição do Programa (revisão 05), no qual prevê que “o *sítio eletrônico precisa estar no ar 24 horas por dia (garantidas as estruturas básicas de funcionamento pela equipe de TI da Fundação Renova e considerando possíveis contratemplos externos e de força maior relacionados à terceiros)*”. Adicionalmente, serão verificadas evidências que corroborem ações relacionadas ao armazenamento das informações publicadas no site da

Fundação Renova, conforme previsto na seção “Escopo do Projeto” do documento de Definição do Programa (revisão 05), no qual foi estipulado que o site “*deve possuir grande redundância de proteção e backup*”.

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

- a) Verificação de evidências, obtidas por meio da plataforma Microsoft Azure, que corroborem a disponibilidade do site da Fundação Renova 24 horas por dia, conforme descrito no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- b) Verificação de evidências da utilização de backup configurado de ocorrência diária responsável pelo arquivamento das informações do site da Fundação Renova, por período de 365 dias.

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

### **3.2. Verificação de evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC e na Revisão Extraordinária nº 3 do CIF**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas (português e inglês), em atendimento ao disposto na cláusula 175 do TTAC e Revisão Extraordinária nº 3 do CIF.

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

- a) Verificação do conteúdo das páginas disponibilizadas no site da Fundação Renova, nos idiomas português e inglês, incluindo, mas não se limitando a: página inicial, “Arquivos e Relatórios”, “Notícias” e “Dados da Reparação”.

**Critério amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo tamanho será calculado com base no universo identificado.

- b) Verificação da documentação suporte que evidencie a resolução, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.001, PG036.006 e PG036.007 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria.

**Critério amostral:** 100% da documentação relacionada à resolução dos Pontos de Auditoria PG036.001, PG036.006 e PG036.007.

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

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências que corroborem a manutenção do histórico das atualizações de conteúdos publicados no site da Fundação Renova, visando identificar a existência de informações e publicações excluídas do referido site.

**Detalhamento do procedimento:** Será realizada uma verificação pela EY ao histórico de atualizações do site da Fundação Renova por meio da plataforma WordPress<sup>3</sup>, considerando que, de acordo com o informado pelo Programa durante a etapa de Entendimento, “*por questões de registro, o site mantém todo o histórico de atualizações, sem que sejam excluídas informações e publicações anteriores.*”

**Critério Amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo tamanho será calculado com base no universo identificado.

---

<sup>3</sup> Plataforma utilizada pela Fundação Renova para hospedagem do site.

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

**Objetivo do procedimento:** Verificar os perfis de acesso com permissão para alteração de conteúdos no site da Fundação Renova (permissão de administrador e editor), considerando aspectos como: identificação dos profissionais, existência de usuários com dois perfis de acesso e existência de perfis atribuídos a usuários genéricos.

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

- a) Verificação de evidências que corroborem a identificação dos profissionais com perfis de acesso para alteração do site (permissões de administrador e editor) e se os mesmos fazem parte do quadro de funcionários ativos contratados pela Fundação Renova e/ou do fornecedor contratado.

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- b) Confronto entre a relação de profissionais da Fundação Renova com acesso a perfis com permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor) com as informações registradas no site da Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- c) Verificação da existência de usuários que possuam perfis de acesso com as duas modalidades de permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor).

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- d) Verificação da existência de usuários genéricos com permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor).

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

### **3.5. Verificação de evidências do atendimento, pela Fundação Renova, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências que corroborem o atendimento, pelo PG036, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo do site e das redes sociais encaminhadas pelos demais Programas, ou áreas pertinentes da Fundação Renova, conforme fluxo previsto no “Processo de comunicação internacional e manutenção do site” constante no documento de Definição do Programa (revisão 05).

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

- a) Verificação de evidências da criação e/ou atualização do conteúdo no site e/ou redes sociais, em atendimento à solicitação recebida pelo PG036 dos demais Programas ou áreas pertinentes da Fundação Renova.

**Critério Amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo tamanho será calculado com base no universo identificado.

- b) Verificação de evidências que corroborem o atendimento ao prazo estabelecido, pelo Programa, de um mês para realização de atualizações do conteúdo informacional disponibilizado no ambiente “Dados da Reparação” no site da Fundação Renova.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

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

**Objetivo do procedimento:** Verificar a disponibilização, pelo PG036, de espaços para inclusão de comentários, sem moderação prévia, ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018 emitidas pela CT-PDCS em 04 de outubro e 09 de novembro de 2018, respectivamente.

**Detalhamento do procedimento:** Será realizada pela EY uma consulta individual às notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme universo a ser selecionado em amostra aleatória, a fim de verificar a disponibilização, pelo PG036, de espaços para inclusão de comentários, no qual será verificado ainda a utilização de moderação prévia em relação aos comentários inseridos.

**Critério Amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo tamanho será calculado com base na quantidade de notícias publicadas identificados no site da Fundação Renova.

**3.7. Verificação da existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova**

**Objetivo do procedimento:** Verificar a existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site da Fundação Renova, bem como das redes sociais geridas pelo Programa, sendo elas: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e LinkedIn.

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

- a) Verificação de evidências do estabelecimento de posicionamentos previamente construídos (*Frequently Asked Questions* - FAQ) e validados para utilização na resposta às interações recebidas por meio do site e/ou das redes sociais da Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- b) Verificação de evidências da utilização de *plugin anti-spam* visando o impedimento de postagens de conteúdo inadequado, malicioso e possíveis ataques cibernéticos no site da Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- c) Verificação da existência de controle, pelo PG036, sobre os comentários excluídos no site da Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

- d) Verificação da documentação suporte que evidencie a resolução, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.002, PG036.003, PG036.004, PG036.005, PG036.009, PG036.010 e PG036.011 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria.

**Critério amostral:** 100% da documentação relacionada à resolução dos Pontos de Auditoria PG036.002, PG036.003, PG036.004, PG036.005, PG036.009, PG036.010 e PG036.011.

**3.8. Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências que corroborem o registro do retorno às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e LinkedIn), no âmbito do PG036.

**Detalhamento do procedimento:** Serão verificadas pela EY evidências de registro de retorno às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova e selecionadas em amostra aleatória pela EY.

**Critério amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo tamanho da amostra será calculado com base na quantidade de comentários recebidos nos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova, a saber: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e LinkedIn.

**3.9. Verificação da documentação suporte que evidencie a resolução, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências que corroborem a resolução, pela Fundação Renova, às divergências identificadas pela EY no ciclo anterior de auditoria, apresentadas em formato de Pontos de Auditoria no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa.

**Detalhamento do procedimento:** Verificação da documentação suporte relacionada à resolução dos Pontos de Auditoria PG036.008 e PG036.012<sup>4</sup> apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa, por parte da Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação relacionada à implementação dos Planos de Ação, pela Fundação Renova.

**3.10. Verificação da existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao Programa**

**Objetivo do procedimento:** Verificar a existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao atendimento do Programa.

**Detalhamento do procedimento:** Será realizada pela EY uma consulta visando identificar a existência de manifestações registradas no sistema SGS, direcionadas ao atendimento do PG036. Caso identificados registros no sistema, será verificado se estas manifestações possuem evidências de resposta pela Fundação Renova, observando o cumprimento do prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante estabelecido na Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017.

**Critério Amostral:** 100% das manifestações registradas no sistema SGS e direcionadas ao atendimento do PG036.

---

<sup>4</sup> Vale ressaltar que as evidências relacionadas à implementação dos Planos de Ação elaborados pela Fundação Renova para endereçar os demais Pontos de Auditoria serão verificados pela EY nos procedimentos 3.2.b) e 3.7.d).

## 4. Procedimentos de Avaliação do Cumprimento dos Indicadores do Programa

Em consulta ao documento de Definição do Programa (revisão 05), foram identificados seis indicadores e seus respectivos resultados esperados descritos pela Fundação Renova no âmbito do Programa, conforme listado a seguir:

- Indicador I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site: Medir o volume de acesso do site em um período de 30 dias, considerando o recorte geográfico das cidades prioritárias;
- Indicador I02 – Visualizações de páginas de serviço: Somar 20 mil visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência e Período Chuvoso);
- Indicador I03 – Tempo de resposta: Medir o tempo médio de resposta às interações recebidas na rede, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC. Serão considerados os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube;
- Indicador I04 – Alcance Orgânico LinkedIn: Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn;
- Indicador I05 – Alcance Orgânico Facebook: Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook; e,
- Indicador I06 – Visualizações no Youtube: Medir o volume de visualizações no Youtube por mês.

Os seguintes procedimentos foram definidos pela EY para auditoria dos indicadores deste Programa. Nos tópicos seguintes, será apresentada a descrição de cada procedimento, incluindo os objetivos e critérios de seleção de amostra a serem adotados, quando aplicáveis.

Tabela 3 – Procedimentos de Auditoria dos Indicadores Planejados

Indicador	Nº	Título do Procedimento
I01	1	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de acessos ao site, considerada na medição do indicador I01 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
I02	2	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações às páginas de serviço do site, considerada na medição do indicador I02 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
I03	3	Verificação da documentação suporte que evidencie o tempo de resposta, considerada na medição do indicador I03 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
I04	4	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de alcance orgânico no LinkedIn, considerada na medição do indicador I04 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
I05	5	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total do alcance orgânico no Facebook, considerada na medição do indicador I05 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
I06	6	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações no YouTube, considerada na medição do indicador I06 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

Caso a EY entenda ser necessário, ressalta-se que poderão ser realizados procedimentos adicionais durante o ciclo de auditoria para que seja obtida suficiência necessária para fundamentar o Relatório de Acompanhamento ou de Asseguração do Programa a ser emitido, sem que seja necessária a aprovação prévia da Fundação Renova, da CT-PDCS e do CIF.

**4.1. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de acessos ao site, considerada na medição do indicador I01 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada ao volume de acessos das cidades prioritárias ao site da Fundação Renova descrito no Indicador I01 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Detalhamento do procedimento:** A partir do levantamento de informações junto ao Programa, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I01 relacionado ao “Volume de acessos ao site em um período de 30 dias, considerando as cidades atingidas que o Google Analytics registra o endereço IP, capitais dos estados atingidos (MG e ES) e Brasília (sede do CIF)” conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Ressalta-se que o referido documento prevê a meta de 15 mil sessões (acessos), obtidos a partir da seguinte fórmula de cálculo:

Figura 1: Fórmula de cálculo do Indicador 01

Fórmula de cálculo
$I01 = \text{Volume total de sessões (acessos) ao site, limitado ao recorte das cidades atingidas e das capitais do sudeste + Brasília}$

Fonte: Documento de Definição do Programa (revisão 05), p. 17.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

**4.2. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações às páginas de serviço do site, considerada na medição do indicador I02 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada ao volume total de visualizações de páginas de serviço do site da Fundação Renova descrito no Indicador I02 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Detalhamento do procedimento:** A partir do levantamento de informações junto ao Programa, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I02, relacionado às “visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência e Período Chuvoso)” conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Ressalta-se que o referido documento prevê a meta de 20 mil visualizações, obtidas a partir da seguinte fórmula de cálculo:

Figura 2: Fórmula de cálculo do Indicador 02

Fórmula de cálculo
$I02 = \text{Volume total de visualizações às páginas de serviço do site}$

Fonte: Documento de Definição do Programa (revisão 05), p. 18.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

**4.3. Verificação da documentação suporte que evidencie o tempo de resposta, considerada na medição do indicador I03 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada ao tempo de resposta aos comentários recebidos nas redes sociais da Fundação Renova descrito no Indicador I03 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Detalhamento do procedimento:** A partir do levantamento de informações junto ao Programa, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I03, relacionado ao “Tempo médio de resposta às interações recebidas nas redes sociais, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC”<sup>5</sup> conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Ressalta-se que o referido documento prevê a meta de um dia (24 horas) de tempo médio de resposta, obtido a partir da seguinte fórmula de cálculo:

Figura 3: Fórmula de cálculo do Indicador 03

<b>Fórmula de cálculo</b>
<b>I03 = Tempo de resposta</b>

Fonte: Documento de Definição do Programa (revisão 05), p. 19.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

**4.4. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de alcance orgânico no LinkedIn, considerada na medição do indicador I04 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada ao volume total de alcance orgânico da rede social LinkedIn descrito no Indicador I04 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Detalhamento do procedimento:** A partir do levantamento de informações junto ao Programa, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I04, relacionado à medição do “alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn” conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Ressalta-se que o referido documento prevê a meta de 30 mil acessos no LinkedIn, obtidos a partir da seguinte fórmula de cálculo:

Figura 4: Fórmula de cálculo do Indicador 04

<b>Fórmula de cálculo</b>
<b>I04= Volume total do alcance orgânico no LinkedIn</b>

Fonte: Documento de Definição do Programa (revisão 05), p. 20.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

<sup>5</sup> As redes sociais consideradas pela Fundação Renova para cálculo do indicador são: Facebook, Instagram, Twitter e YouTube, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**4.5. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total do alcance orgânico no Facebook, considerada na medição do indicador I05 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada ao volume total do alcance orgânico da rede social Facebook descrito no Indicador I05 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Detalhamento do procedimento:** A partir do levantamento de informações junto ao Programa, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I05, relacionado à medição do “*alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook*” conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Ressalta-se que o referido documento prevê a meta de 45 mil acessos na página oficial da Fundação Renova no Facebook, obtidos a partir da seguinte fórmula de cálculo:

Figura 5: Fórmula de cálculo do Indicador 05

Fórmula de cálculo
$I05 = \text{Volume total do alcance orgânico no Facebook}$

Fonte: Documento de Definição do Programa (revisão 05), p. 21.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

**4.6. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações no YouTube, considerada na medição do indicador I06 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada ao volume total de visualizações no canal do Youtube da Fundação Renova descrito no Indicador I06 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

**Detalhamento do procedimento:** A partir do levantamento de informações junto ao Programa, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I06, relacionado à medição do “*volume de visualizações por mês, no canal oficial da Fundação Renova no Youtube*” conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Ressalta-se que o referido documento prevê a meta de 1.400 visualizações mensais, obtidas a partir da seguinte fórmula de cálculo:

Figura 6: Fórmula de cálculo do Indicador 06

Fórmula de cálculo
$I06 = \text{Volume total de visualizações no Youtube}$

Fonte: Documento de Definição do Programa (revisão 05), p. 22.

**Critério Amostral:** 100% da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova.

## 5. Considerações sobre os resultados

Os resultados obtidos pela EY a partir da execução dos procedimentos aqui descritos serão apresentados em um outro documento, denominado Relatório.

A EY compartilhará a versão preliminar do Relatório com a Fundação Renova via e-mail, e esta deverá encaminhar à auditoria eventuais comentários acerca dos resultados apresentados, bem como o detalhamento das ações corretivas e dos planos de ação relacionados às eventuais deficiências e fragilidades identificadas como resultado da execução dos procedimentos. Em seguida, esse detalhamento será incluído pela EY na versão final do relatório a ser emitida e encaminhada ao CIF, CT-PDCS e Fundação Renova.