

# Auditoria Externa Independente

Procedimentos de Asseguração Individual (PAI)

Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e  
Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 02

Novembro/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, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	31/03/2020	EY	Emissão do documento.
02	14/09/2020	EY	Emissão da segunda versão contemplando a atualização dos procedimentos executados para acompanhamento das atividades realizadas no âmbito do Programa.
03	08/11/2021	EY	Emissão da terceira versão contemplando os procedimentos do ciclo 02 de acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria.

## Índice

1.	Introdução .....	4
1.1.	Objetivos .....	4
1.2.	Glossário de Termos e Siglas.....	4
1.3.	Documentos de Referência.....	4
1.4.	Protocolo de Comunicação .....	5
2.	Contextualização do Programa .....	6
3.	Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa .....	9
3.1.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema ICTS <i>Case Management</i> .....	10
3.2.	Verificação da completude e acuracidade dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria .....	11
3.3.	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105.....	11
3.4.	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento.....	12
3.5.	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova .....	12
3.6.	Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema ICTS <i>Case Management</i> relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria .....	13
3.7.	Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança.....	13
3.8.	Verificação de evidências da atuação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe de Diálogo .....	13
3.9.	Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-Geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC.....	14
3.10.	Verificação de divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021).....	14
4.	Procedimentos de Avaliação do Cumprimento dos Indicadores do Programa.....	15
4.1.	Verificação da documentação suporte que evidencie a proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo, considerada na medição do indicador I25 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021).....	16
4.2.	Verificação da documentação suporte que evidencie a média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, considerada na medição do indicador I26 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021).....	16
4.3.	Verificação da documentação suporte que evidencie a avaliação do atendimento pela Ouvidoria, considerada na medição do indicador I27 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021).....	17
5.	Considerações sobre os resultados .....	18

# 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-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **PAI:** Procedimentos de Asseguarção Individual;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SGS:** Sistema de Gestão *Stakeholders*;
- **TAC Governança:** Termo de Ajustamento de Conduta; e,
- **TI:** Tecnologia da informação.

## 1.3. Documentos de Referência

- Deliberações e demais documentos emitidos pelo CIF relacionados ao Programa;
- Norma de Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão (NBC TO 3000);
- Notas Técnicas e demais documentos relacionados ao Programa emitidos pela CT-PDCS;
- 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
Ana Luísa Mendanha Mendes	Governança	ana.mendanha@fundacaorenova.org
Fernanda Amelia Souza Carvalho	Ouvidoria	fernanda.amelia@fundacaorenova.org
Livia Araruna Formiga Feitosa	Governança	livia.feitosa.crtf@fundacaorenova.org
Lilian Vidal Silva Zappulla	Governança	lilian.zappulla.crtf@fundacaorenova.org
Paula Vieira Gonçalves de Souza	Governança	paula.souza@fundacaorenova.org
Pedro Daniel Strozenberg	Ouvidoria	pedro.strozenberg@fundacaorenova.org

## 2. Contextualização do Programa

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) é executado pela Fundação Renova em atendimento ao disposto nas cláusulas 59 a 72 do TTAC, assinado em 02 de março de 2016. Devido ao seu caráter multidisciplinar e por permear de forma transversal os demais Programas, a Fundação Renova dividiu o PG006 em quatro pilares contemplando as referidas cláusulas do TTAC, conforme descrito na Tabela 2.

Tabela 2 – Cláusulas do TTAC por pilar do PG006

Pilar	Cláusulas do TTAC
Participação e Diálogo social	59, 60, 61, 62, 63, 64, 66
Comunicação	59, 60, 64, 65 <sup>1</sup> , 66, 67, 69 <sup>1</sup>
Canais de Relacionamento	59, 60, 64, 70, 71
Ouvidoria	59, 60, 64, 68, 72

Fonte: E-mail da Fundação Renova, recebido pela EY em 25 de outubro de 2021.

As cláusulas relativas ao pilar Ouvidoria, estão apresentadas a seguir:

**CLÁUSULA 59:** A FUNDAÇÃO deverá assegurar a participação social nos processos de identificação e detalhamento de PROGRAMAS e PROJETOS, incluindo prestação de contas das ações relativas aos PROGRAMASSOCIOECONÔMICOS.

**CLÁUSULA 60:** A população impactada e os INDIRETAMENTE IMPACTADOS terão acesso à informação ampla, transparente, completa e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível a todos os interessados, como condição necessária à participação social esclarecida.

**CLÁUSULA 64:** Deverão ser criados canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, se necessário, devendo ser previstas as seguintes ações:

[...] d) implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS; [...]

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

**CLÁUSULA, 71:** Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordo e deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor.<sup>2</sup>

**CLÁUSULA 72:** O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa (TTAC, 2016, p. 44 a 46).

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

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

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

<sup>1</sup> A cláusula 65 do TTAC está sendo executada pela Fundação Renova no âmbito do Programa de Informação para a População (PG035), conforme o documento de Definição do Programa, aprovado com ressalvas pelo CIF, por meio da Deliberação nº 376. Ademais, segundo a Fundação Renova, a cláusula 69 do TTAC é executada pelo Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036).

<sup>2</sup> Embora a cláusula 71 não tenha sido apontada pela Fundação Renova, no e-mail enviado à EY em agosto de 2019, como uma das cláusulas relativas ao pilar Ouvidoria, essa foi considerada como uma premissa para a execução da auditoria, uma vez que a Ouvidoria se refere a um canal de diálogo da Fundação Renova.

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

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

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

Conforme apresentado, o parágrafo segundo da cláusula 47 do TAC Governança dispõe que: “As atividades de ouvidoria serão exercidas por pessoas qualificadas ao adequado e eficiente exercício de suas funções e não poderão ser terceirizadas.” É importante ressaltar que o documento de Definição do Programa, aprovado por meio da Deliberação nº 505, emitida pelo CIF em 16 de junho de 2021 estabelece que: “Cumpra notar que o processo de gestão e apuração das manifestações é realizado com apoio de empresa terceirizada e referência na operação de mecanismos de denúncias no Brasil.” Sendo que, a empresa ICTS, terceira, foi contratada com a finalidade de auxiliar no processo de gestão e apuração das manifestações.

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

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

Para alcançar os objetivos do pilar Ouvidoria, o documento de Definição do Programa (junho/2021) prevê a execução do projeto de Implantação da Ouvidoria e do processo de Gestão da Ouvidoria. É importante destacar que conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, emitido pela EY em 14 de setembro de 2020, a EY identificou evidências da implantação da Ouvidoria no prazo de 90 dias conforme estabelecido na cláusula 71 do TTAC.

A partir de entendimento realizado junto à Fundação Renova em 16 de agosto de 2021, por meio de entrevista registrada em ata e documentos disponibilizados à EY, foi identificado que os indicadores “I25 – Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo” e “I26 – Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria” do pilar Ouvidoria, aprovados pela Deliberação CIF nº 505, estão sendo mensurados e reportados ao CIF. Adicionalmente, foi informado que a Fundação Renova está no processo de contratação de uma empresa que será responsável por mensurar o indicador “I27 – Avaliação do atendimento pela Ouvidoria”. Até o momento da emissão deste documento, essa contratação ainda não havia sido concluída.

A Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não será compartilhado todos os campos da base de manifestações da Ouvidoria, pois alguns desses campos apresentam informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Ainda informou adotar medidas para amplo acesso e divulgação dos indicadores, estudos e dados em execução da Ouvidoria.

Neste sentido, destaca-se que os procedimentos de verificação da completude e acuracidade das informações da base de manifestações da Ouvidoria serão limitados e restritos aos campos da base disponibilizados à EY. Adicionalmente, destaca-se a impossibilidade da verificação, pela EY, da realização de correções na classificação e/ou qualificação, identificadas pela Fundação Renova durante a revisão de manifestações registradas na base da Ouvidoria, uma vez que o campo “Observações internas” pode conter informações confidenciais relacionadas à manifestação ou dados do manifestante, além das solicitações de correção, não sendo o mesmo disponibilizado à EY.

Por fim, no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, foram apontados pela EY oito pontos de auditoria, os quais serão objeto de avaliação pela EY neste ciclo.

Considerando as informações obtidas pela EY, nos capítulos seguintes serão apresentados os procedimentos de auditoria previstos para o pilar Ouvidoria do PG006.

### 3. Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa

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

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

Conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, no primeiro ciclo de auditoria a EY verificou evidências da execução do projeto de Implantação da Ouvidoria, portanto, para este ciclo não estão previstos procedimentos relacionados a esse projeto.

Sendo assim, os procedimentos a seguir foram definidos pela EY para este ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006. Nos tópicos seguintes, será apresentada a descrição de cada procedimento, incluindo os objetivos e critérios de seleção de amostra a serem adotados, quando aplicável.

Tabela 3 – Procedimentos de Auditoria Planejados

Nº	Título do Procedimento
1	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema ICTS <i>Case Management</i>
2	Verificação da completude e acuracidade dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria
3	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105
4	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento
5	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova
6	Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema ICTS <i>Case Management</i> relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria
7	Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança
8	Verificação de evidências da atuação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe de Diálogo
9	Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-Geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC
10	Verificação de divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021)

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

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

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

**Detalhamento dos procedimentos:** A EY realizará a avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação para os seguintes processos do sistema *ICTS Case Management*:

- a) **Gestão de Mudanças:** Controles internos relativos às modificações de funcionalidades efetuadas no sistema *ICTS Case Management*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo, considerado crítico à operação da Ouvidoria da Fundação Renova.

**Critério amostral:** Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências.

- b) **Gestão de Acesso:** Controles internos relativos a toda e qualquer concessão, revogação e modificação em acessos efetuada no sistema *ICTS Case Management*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo considerado crítico à operação da Ouvidoria da Fundação Renova.

**Critério amostral:** Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências.

- c) **Gestão de Operações de TI:** Controles internos relativos às operações de TI (backup, restauração de dados, agendamento de rotinas automatizadas e resposta a incidentes) no sistema *ICTS Case Management*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo considerado crítico à operação da Ouvidoria da Fundação Renova.

**Critério amostral:** Amostra de no mínimo 10% da população, sendo selecionados no mínimo cinco itens em populações inferiores ou iguais a 50 ocorrências e o máximo de 25 itens em populações superiores a 250 ocorrências.

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

- d) **Verificação de evidências do endereçamento,** pela Fundação Renova, dos pontos de auditoria PG006.Ouv.001, PG006.Ouv.002, PG006.Ouv.003, PG006.Ouv.004 e PG006.Ouv.005 identificados pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, observando o atendimento aos prazos propostos para implementação dos planos de ação estabelecidos pela Fundação Renova para os pontos de auditoria em análise.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada ao tratamento dos pontos de auditoria PG006.Ouv.001, PG006.Ouv.002, PG006.Ouv.003, PG006.Ouv.004 e PG006.Ouv.005.

### 3.2. Verificação da completude e acuracidade dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria<sup>3</sup>

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

**Detalhamento dos procedimentos:** A partir da base de manifestações<sup>4</sup> da Ouvidoria, os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação da existência de registros em duplicidade, por meio do campo “Sequencial”.  
**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova.
- b) Verificação do preenchimento dos campos chave: “Sequencial”, “Data do relato”, “Tipo de incidente ICTS”, “Impacto” e “Status”.  
**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, do período compreendido entre o dia 15 de abril de 2020, data de extração da base no ciclo 01 de auditoria, até a data da extração da base atualizada durante este ciclo de auditoria.
- c) Verificação do número sequencial das manifestações registradas na Ouvidoria, a partir do número sequencial 10488, último número identificado na base da Ouvidoria extraída em abril de 2020, e justificativas para eventuais quebras na sequência da numeração.  
**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, do período compreendido entre o dia 15 de abril de 2020, data de extração da base no ciclo 01 de auditoria, até a data da extração da base atualizada durante este ciclo de auditoria.

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

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

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

- a) Verificação de evidências do atendimento ao prazo de 24 horas para retorno inicial ao manifestante, estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021).  
**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, do período compreendido entre o dia 15 de abril de 2020, data de extração da base no ciclo 01 de auditoria, até a data da extração da base atualizada durante este ciclo de auditoria.
- b) Verificação do atendimento ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, estabelecido na Deliberação n° 105 do CIF, considerando o período entre a data de registro do protocolo e a data de registro de retorno pela Fundação Renova.

---

<sup>3</sup> A Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não será compartilhado todos os campos da base de manifestações da Ouvidoria, pois alguns desses campos apresentam informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Dessa forma, a verificação da EY neste procedimento se limitará a avaliar a completude dos campos da base de manifestações compartilhados pela Fundação Renova à EY.

<sup>4</sup> A EY acompanhará a extração e tratamento da base pela Fundação Renova para remoção de campos sensíveis.

**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova, do período compreendido entre o dia 15 de abril de 2020, data de extração da base no ciclo 01 de auditoria, até a data da extração da base atualizada durante este ciclo de auditoria.

- c) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do ponto de auditoria PG006.Ouv.006 identificado pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada ao tratamento do ponto de auditoria PG006.Ouv.006.

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

**Objetivo do procedimento:** Verificar a transferência interna de reclamações recorrentes e/ou casos de vulnerabilidade identificados inicialmente pelo pilar Canais de Relacionamento, ao pilar Ouvidoria, para registro e tratamento pela Ouvidoria da Fundação Renova.

**Detalhamento dos procedimentos:** A partir da base de manifestações da Ouvidoria e da base de manifestações do Sistema de Gestão *Stakeholders* (SGS), os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Confronto entre as manifestações registradas no sistema SGS, recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento e direcionadas ao atendimento da Ouvidoria, e a base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, observando o registro das manifestações na referida base.

**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas na base da Ouvidoria da Fundação Renova e 100% das manifestações registradas no campo “manifestacaoAssuntoTema” da base extraída do sistema SGS como “Fundação Renova – Ouvidoria” do período compreendido entre o dia 15 de abril de 2020, data de extração da base no ciclo 01 de auditoria, até a data da extração da base atualizada durante este ciclo de auditoria.

- b) Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos pontos de auditoria PG006.Ouv.007 e PG006.Ouv.008 identificados pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada ao tratamento dos pontos de auditoria PG006.Ouv.007 e PG006.Ouv.008.

### **3.5. Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova<sup>5</sup>**

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

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

**Critério amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme tamanho da população.

---

<sup>5</sup> A Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não será compartilhado todos os campos da base de manifestações da Ouvidoria, pois alguns campos apresentam informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Dessa forma, a verificação da EY neste procedimento se limitará a avaliar as capturas de tela que apresentam a mensagem de retorno ao manifestante, compartilhadas pela Fundação Renova.

### **3.6. Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema ICTS Case Management relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria<sup>6</sup>**

**Objetivo do procedimento:** Verificar o tratamento, pela Fundação Renova, dos planos de ação registrados no sistema ICTS *Case Management* para as manifestações que, após a conclusão dos protocolos, foram criados planos de ação para monitorar e acompanhar o que foi acordado na finalização dessas manifestações.

**Detalhamento dos procedimentos:** Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema ICTS *Case Management* relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

**Critério amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de manifestações que apresentarem planos de ação.

### **3.7. Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança. Observando, as premissas previstas no parágrafo primeiro da cláusula 47 do TAC Governança, relacionadas ao processo de seleção do Ouvidor-Geral.

**Detalhamento dos procedimentos:** Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação de evidências da divulgação do processo de seleção do Ouvidor-Geral, conforme previsto no parágrafo primeiro da cláusula 47 do TAC Governança.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada à publicação e divulgação do edital de seleção do Ouvidor-Geral.

- b) Verificação de evidências da publicação do resultado do edital de seleção do Ouvidor-Geral, conduzido pela empresa contratada pela Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada à publicação do resultado do edital de seleção do Ouvidor-Geral.

- c) Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral pela Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada à contratação do Ouvidor-Geral.

### **3.8. Verificação de evidências da atuação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe de Diálogo**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências da atuação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social, realizando escutas coletivas junto aos atingidos, com o intuito de promover soluções pacíficas e efetivas, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

**Detalhamento dos procedimentos:** Verificação de evidências da realização de escutas coletivas do Ouvidor-Geral junto aos atingidos, durante as reuniões promovidas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social da Fundação Renova.

---

<sup>6</sup> Neste procedimento, serão objetos de verificação pela EY os protocolos de manifestações que geraram planos de ação. A EY ressalta que não serão verificados os critérios para a criação dos planos de ação.

**Critério amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo da quantidade de itens será realizado conforme quantidade de atas das reuniões organizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social que o Ouvidor-Geral participou.

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

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

**Detalhamento dos procedimentos:** Os seguintes procedimentos serão realizados pela EY:

- a) Verificação de evidências da emissão dos relatórios trimestrais junto ao CIF, pelo Ouvidor-Geral.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada à emissão dos relatórios trimestrais pelo Ouvidor-Geral.

- b) Verificação de evidências da publicação dos relatórios na página eletrônica da Fundação Renova, observando a periodicidade trimestral.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada à publicação dos relatórios na página eletrônica da Fundação Renova.

- c) Verificação de documentação suporte que evidencie que os relatórios trimestrais publicados apresentam dados estatísticos e o andamento das atividades da Ouvidoria.

**Critério amostral:** 100% da documentação disponibilizada relacionada aos relatórios trimestrais publicados.

**3.10. Verificação de divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021)**

**Objetivo do procedimento:** Verificar a divulgação da Ouvidoria ao público, nos canais institucionais da Fundação Renova em atendimento à cláusula 68 do TTAC, e conforme descrito no documento de Definição do Programa (junho/2021).

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

**Critério amostral:** Amostra estatística com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cujo cálculo será realizado conforme tamanho da população. Serão consideradas evidências do período compreendido entre abril de 2020, data de corte deste procedimento no ciclo 01 de auditoria, até a data de emissão deste documento, novembro de 2021.

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

Em consulta ao documento de Definição do Programa (junho/2021), foram identificados três indicadores e seus respectivos objetivos descritos pela Fundação Renova no âmbito do pilar Ouvidoria do PG006, conforme listado a seguir:

- Indicador 25<sup>7</sup> – Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo: o indicador avalia a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria na realização de suas atividades, considerando a disponibilização de respostas às solicitações registradas nesse canal dentro do prazo estabelecido (20 dias). Dessa forma, o indicador tem como objetivo garantir que todas as solicitações sejam tratadas com seriedade e respeito às necessidades dos solicitantes;
- Indicador 26<sup>7</sup> – Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria: O indicador avalia a eficiência dos trabalhos da Ouvidoria na realização de suas atividades, considerando a disponibilização de respostas às solicitações registradas nesse canal dentro do menor prazo possível. Dessa forma, busca mensurar a média de dias gastos pela área para disponibilização de respostas aos solicitantes, como forma de garantir que todas as solicitações sejam tratadas com seriedade e respeito às necessidades dos solicitantes; e,
- Indicador 27<sup>7</sup> – Avaliação do atendimento pela Ouvidoria: Mede a satisfação com a qualidade do atendimento ofertado pela Ouvidoria, tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de “Pesquisa de Satisfação do Usuário”. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: “Em geral, como você avalia o atendimento que recebeu hoje?” Opções de resposta: [1] Bom; [2] Regular; [3] Ruim.

Os seguintes procedimentos foram definidos pela EY para auditoria dos indicadores deste pilar. 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 4 – Procedimentos de Auditoria dos Indicadores Planejados

Indicador	Nº	Título do Procedimento
I25	1	Verificação da documentação suporte que evidencie a proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo, considerada na medição do indicador I25 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021)
I26	2	Verificação da documentação suporte que evidencie a média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, considerada na medição do indicador I26 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021)
I27	3	Verificação da documentação suporte que evidencie a avaliação do atendimento pela Ouvidoria, considerada na medição do indicador I27 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021)

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

<sup>7</sup> A numeração dos indicadores dos quatro pilares do PG006, apresentada na memória de cálculo de cada um deles no documento de Definição do Programa (junho/2021), segue a sequência de 1 a 27.

**4.1. Verificação da documentação suporte que evidencie a proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo, considerada na medição do indicador I25 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada à proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria, dentro do prazo descrito no Indicador I25 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

**Detalhamento dos procedimentos:** A partir do levantamento de informações junto ao pilar Ouvidoria, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I25, relacionado ao “percentual de solicitações recebidas pela Ouvidoria que foram encerradas, isto é, respondidas, dentro do prazo estabelecido, de 20 dias”, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Ressalta-se que o referido documento prevê a seguinte fórmula de cálculo:

Figura 1: Fórmula de cálculo do Indicador 25

Memória de cálculo
O resultado do indicador aponta o percentual de solicitações recebidas pela Ouvidoria que foram encerradas, isto é, respondidas, dentro do prazo estabelecido, de 20 dias. Como memória de cálculo, propõe-se:
$I.25 = \frac{\sum \text{solicitações respondidas dentro do prazo}}{\text{total de solicitações}} \times 100$

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

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte relacionada ao cálculo do indicador I25, disponibilizada pela Fundação Renova.

**4.2. Verificação da documentação suporte que evidencie a média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria, considerada na medição do indicador I26 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada à média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria descrita no Indicador I26 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

**Detalhamento dos procedimentos:** A partir do levantamento de informações junto ao pilar Ouvidoria, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I26, relacionado à “média, em número de dias, para resposta às solicitações recebidas pela Ouvidoria, considerando o período entre o seu recebimento e o encerramento (disponibilização de resposta final ao solicitante)”, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Ressalta-se que o referido documento prevê a seguinte fórmula de cálculo:

Figura 2: Fórmula de cálculo do Indicador 26

Memória de cálculo
O indicador representa a média, em número de dias, para resposta às solicitações recebidas pela Ouvidoria, considerando o período entre o seu recebimento e o encerramento (disponibilização de resposta final ao solicitante). Propõe-se a seguinte fórmula de cálculo:
$I.26 = \frac{\sum \text{dias gastos para resposta à solicitação}}{\text{total de solicitações registradas}}$

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

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte relacionada ao cálculo do indicador I26, disponibilizada pela Fundação Renova.

**4.3. Verificação da documentação suporte que evidencie a avaliação do atendimento pela Ouvidoria, considerada na medição do indicador I27 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (junho/2021)**

**Objetivo do procedimento:** Realizar a verificação da documentação suporte relacionada à avaliação do atendimento pela Ouvidoria descrita no Indicador I27 em atendimento ao disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

**Detalhamento dos procedimentos:** A partir do levantamento de informações junto ao pilar Ouvidoria, será realizada pela EY a verificação da documentação suporte pertinente ao indicador I27, relacionado ao “conjunto de respondentes que assinalou a opção “Bom” quanto à qualidade do atendimento da Ouvidoria, entendidos enquanto satisfeitos com esse Canal de Relacionamento” e ao total de respondentes à pesquisa aplicada, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Ressalta-se que o referido documento prevê a seguinte fórmula de cálculo:

Figura 3: Fórmula de cálculo do Indicador 27

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 da Ouvidoria, entendidos enquanto satisfeitos com esse Canal de Relacionamento.
$I. 27 = \left( \frac{\sum \text{Total de pessoas satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \right) \times 100$

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

**Critério amostral:** 100% da documentação suporte relacionada ao cálculo do indicador I27, 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.