

Matriz de classificação e qualificação das manifestações - ICTS								
Categoria	Classificação - Tipologia	Segregação	Área apuradora	O que é?	Baixo	Médio	Alto	Crítico
Denúncia	Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	Comunidade	Ouvidoria/RH/Direitos Humanos	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas, ofensas verbais. São ações pontuais e, portanto, diferenciam-se do assédio moral. Também devem ser registrados os relatos de discriminação, que podem estar relacionados a diversos aspectos: cor e etnia, gênero, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, classe social, pessoas com deficiência (física, auditiva, visual mental) idade, ideologias entre outros.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais. Não há informações suficientes para apuração do relato. Caso o manifestante identifique-se como um colaborador e/ou contratado, devem ser classificados com criticidade fraca os relatos nos quais o manifestante indica que o caso ainda não foi reportado ao gestor ou RH.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato. Caso o manifestante identifique-se como um colaborador e/ou contratado, devem ser classificados com criticidade média os relatos nos quais o manifestantes indica que não deseja reportar o caso ao gestor ou RH ou o caso foi reportado ao gestor ou RH, mas com dificuldades no tratamento e resolução.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais e relatos de discriminação. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que indicam ameaças, riscos e/ou ocorrência de agressão física ou verbal.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais e relatos de discriminação. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados como críticos os relatos que indicam graves ameaças, altos riscos e/ou ocorrência de agressão física ou verbal. Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado).
Denúncia	Ato ilícito/Má intenção	Comunidade	Ouvidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam atos ilícitos/má intenção por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagens indevidas alegando facilitação dos processos junto à Fundação Renova. OBS: Denúncias envolvendo agentes públicos devem ser classificadas na tipologia corrupção para apuração da área de Compliance.	Nunca será fraco	Nunca será médio	Relatos que denunciam atos ilícitos/má intenção por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagem indevida. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato.	Relatos que denunciam atos ilícitos/má intenção por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagem econômica. Há indício e informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam evidências e/ou são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado).
Denúncia	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Comunidade	Ouvidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam indivíduos que recebem o auxílio financeiro (AFE) de maneira indevida .	Não há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato.	Há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE)	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam detalhes e dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Os relatos apresentam evidências, detalhes, dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE). Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado) ou relatos que denunciam indivíduos supostamente beneficiados por envolvimento em atos ilícitos.
Denúncia	Irregularidades no processo de indenização mediada (PIM)	Comunidade	Ouvidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam irregularidades nos processos do programa de indenização mediada (PIM). Exemplo: indivíduos que teriam sido considerados elegíveis ao programa de indenização mediada de maneira indevida.	Não há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato.	Há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e elegível ao programa de indenização (PIM).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam detalhes e dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como elegível ao programa de indenização (PIM).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Os relatos apresentam evidências, detalhes, dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado, há previsão ou pagamento da indenização. Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado) ou relatos que denunciam indivíduos supostamente beneficiados por envolvimento em atos ilícitos.
Reclamação	Reclamações em relação a qualidade do atendimento	Comunidade	Ouvidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos de reclamações em relação a qualidade do atendimento da Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem. Exemplos: atendimentos das equipes de diálogo local, escritórios locais e canais de relacionamento (CIAS, 0800, FaleConosco), entre outros. O histórico de relacionamento do manifestante deve ser consultado para definir a criticidade de acordo com a situação relatada.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Não há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, cargo, localidade) e indícios para apuração do relato.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, cargo, localidade), detalhes e/ou evidências para apuração do relato.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex:nome completo, cargo, localidade), detalhes e/ou evidências para apuração do relato e reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciante e/ou denunciado).
Reclamação	Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	Comunidade	Ouvidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos de reclamações em relação ao processos e prazos de atendimento da Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem. Exemplos: falta de previsibilidade, transparência, acessibilidade, morosidade e/ou não concordância com os procedimentos. O histórico de relacionamento do manifestante deve ser consultado para definir a criticidade de acordo com a situação relatada.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, não foram identificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados com criticidade média os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como críticos os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento, o manifestante não foi devidamente informado e a reclamação é reincidente.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como críticos os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento, o manifestante não foi devidamente informado, a reclamação é reincidente e/ou o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.
Denúncia	Violação de direitos humanos	Comunidade	Ouvidoria/Direitos Humanos	Denúncias sobre riscos e/ou impactos aos direitos humanos.	Nunca será fraco	Nunca será médio	Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam indícios dos riscos e/ou impactos aos direitos humanos.	Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam detalhes ou evidências dos riscos e/ou impactos aos direitos humanos.17:A1:19