



FUNDAÇÃO  
**renova**

**Respostas e Esclarecimentos - Nota Técnica 09/2018 da  
Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e  
Controle Social**

Novembro/18

## Introdução

Atendendo ao pedido de esclarecimentos enviado por meio da Nota Técnica 02/2018 e Nota Técnica 09/2018 elaboradas pela Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, apresentamos este documento com um roteiro de respostas às questões levantadas. Algumas questões suscitaram ajustes no conteúdo da definição do Programa, os quais estão referenciados neste documento. Esperamos que o conteúdo desta comunicação contribua para o aprimoramento do fluxo de acompanhamento e possa servir de base para um diálogo mais ampliado sobre as temáticas. Reiteramos, assim, o nosso desejo de fortalecer a troca de conhecimentos e de informações entre esta Câmara Técnica e a Fundação Renova.

## Pilar Ouvidoria

### Nota Técnica 02/1028

(Item 45 - NT 02/2018) Explicitar a estrutura funcional, as responsabilidades da Ouvidoria e a figura do Ouvidor.

**Resp:** O texto foi sobre a estrutura de governança e o papel do ouvidor foi revisado e alterado no *Item 9.1.2 Diretrizes* (página 110), assim como foi incluída referência ao TAC Governança, notadamente a Cláusula Quadragésima Sétima, explicitando a previsão de publicação de um edital para processo seletivo com a definição das atribuições do Ouvidor-Geral e as interfaces com a Ouvidoria da Fundação Renova. Cabe notar que as responsabilidades da área também estão descritas no detalhamento dos processos, no *Item 9.3 Solução Construída* (página 117) e *Item 9.6 Projetos e Processos*.

(Item 46 – NT02/2018) Detalhar como cada um dos critérios conceituados no tópico Diretrizes será alcançado.

**Resp:** O texto do *Item 9.1.2 Diretrizes* (página 110) foi revisado. Os padrões internacionais de referência para mecanismos de denúncias e reparação são apresentados no *Item 9.2 - Mobilização do conhecimento e identificação das soluções* e, em seguida, o detalhamento sobre como cada um dos critérios é observado é apresentado no *Item 9.3 – Solução Construída* (página 117).

(Item 47 – NT02/2018) Explicitar se a Ouvidoria recebe manifestações anônimas

**Resp:** Sim, explicitado no tópico “Denúncias Anônimas” no *Item 9.1.4 – Premissas* (página 113).

(Item 48 – NT02/2018) Solicitamos a inclusão da Ouvidoria itinerante.

**Resp:** O texto sobre o plano de comunicação foi revisado e a previsão de ações itinerantes foi incluída no *Item 9.4 - Estratégia de engajamento dos stakeholders para execução* (página 125).

(Item 49 – NT02/2018) Apresentar a matriz de risco para a atuação da Ouvidoria

**Resp:** A Matriz de classificação e qualificação das manifestações' foi incluída no documento (página 121). A explicação sobre a utilização da matriz no processo de classificação e qualificação das manifestações foi inserida no *Item 9.3 Solução Construída* (página 117). O texto foi revisado e apresenta o detalhamento sobre os processos de apuração das manifestações registradas na Ouvidoria, que também está detalhado no 'Anexo - Macrofluxo do Processo- Ouvidoria'. Cabe destacar que no Item 9.3 também foram incluídas as tipologias das denúncias e reclamações, esclarecimentos sobre o fluxo de informações entre a Ouvidoria e os Canais de Relacionamento e detalhes sobre o processo de classificação e qualificação das manifestações, incluindo mais informações sobre a capacitação da equipe que realiza o atendimento e a análise dos relatos para a Ouvidoria da Fundação Renova.

(Item 50 – NT02/2018) Esclarecer a diferença entre a Ouvidoria e o Canal Confidencial. São sinônimos? Se não, como o trabalho se diferencia na prática?

**Resp:** O termo "Canal Confidencial" foi substituído por "Ouvidoria" no documento. A referência ao Canal Confidencial só será utilizada pela área de Compliance, que apura denúncias internas e relativas a colaboradores e/ou contratados da Fundação Renova. No documento, a diferenciação está explicitada no *Item 9.1.5 – Restrições* (página 114).

(Item 51 – NT02/2018) Diferenciar os pilares Ouvidoria e Canais de Relacionamento

A Ouvidoria realiza a apuração de denúncias das comunidades impactadas relacionadas a desvios de conduta, desrespeito à legislação vigente, impactos aos direitos humanos e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova. Os canais de relacionamento, por sua vez, realizam o atendimento de rotina das demais manifestações das comunidades impactadas, como sugestões, elogios, reclamações solicitações de informações de demandas para atuação dos programas. Após revisão do fluxo de informações e interfaces entre a Ouvidoria e os Canais de Relacionamento, a Ouvidoria passou a acolher também reclamações com caráter de denúncia, incluindo casos de negligência de atendimento dos canais, equipes de diálogo e dos programas da Fundação Renova.

Os textos foram revisados e a diferenciação entre a Ouvidoria e Canais de Relacionamento é apresentada no *Item 9.1.5 – Restrições* (página 114), explicada no *Item 9.3 – Solução Construída*

(página 117) e consta no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’. A diferenciação também foi esclarecida no pilar Canais de Relacionamento.

(Item 52 – NT02/2018) A cláusula 68 não diz respeito a criação de um canal confidencial, conforme afirmativa da nota de rodapé nº 11.

**Resp:** O texto foi alterado e a referência à Clausula 68 do TTAC no foi incluída no *Item 9.1.3 – Requisitos* (página 112).

(Item 53 – NT02/2018) No tópico “confidencialidade e reserva de identidade” e tópico “Denúncia” do item “Restrições” como é feito o tratamento da denúncia?

**Resp:** Os tópicos foram revisados. No *Item 9.1.4 – Premissas* (página 113) foram incluídos tópicos para a apresentação do conceito de denúncias, anônimas e identificadas. O processo de apuração de denúncias é explicado, em seguida, no *Item 9.3 Solução Construída* (página 117), bem como está detalhado no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’.

(Item 54 – NT02/2018). Sobre os dados registrados no Canal Confidencial serem “personalíssimos, sigilosos e sensíveis”, não é o mesmo tratamento dado aos dados nos Canais de Atendimento? Não há menção a isso no pilar Canais.

**Resp:** O texto foi alterado no pilar Ouvidoria e revisado no pilar Canais de Relacionamento.

(Item 55 – NT02/2018). No tópico “Restrições”: a. O primeiro parágrafo está repetido na página 95 b. Explicar em qual área da Fundação Renova o Compliance está vinculado. c. A reclamação não é tratada no Canal de Relacionamento?

**Resp:**

- a. Os parágrafos foram revisados e alterados.
- b. O texto foi revisado e alterado no *Item 9.1.5 – Restrições* (página 114)
- c. Sim. Os canais de relacionamento realizam o atendimento de rotina das comunidades impactadas, como sugestões, elogios, reclamações solicitações de informações de demandas para atuação dos programas. No entanto, após revisão do fluxo de informações e interfaces entre a Ouvidoria e os Canais de Relacionamento, a Ouvidoria passou a acolher também reclamações com caráter de denúncia, incluindo casos de negligência de atendimento dos canais, equipes de diálogo e dos programas da Fundação Renova. Os textos foram revisados e a diferenciação entre a Ouvidoria e Canais de Relacionamento é apresentada no *Item 9.1.5 – Restrições* (página 114), explicada no *Item 9.3 – Solução Construída* (página 117) e consta no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’. A diferenciação também foi esclarecida no pilar Canais de Relacionamento.

(Item 56 – NT02/2018) Explicar o que significa Backlog?

**Resp:** O termo foi retirado do texto que constava no *Item - Ações Realizadas* (seção retirada da última versão do documento de definição do programa).

(Item 57 – NT02/2018) Em “Ações em andamento”: a. Para quê a divulgação interna se há a Compliance. Explicar. b. Detalhar o que significa a divulgação externa com o objetivo de ampliar a participação dos grupos interessados...

**Resp:**

a. O texto que constava no *Item - Ações Realizadas* foi excluído (a seção foi retirada da última versão do documento de definição do programa). A Ouvidoria realiza periodicamente ações internas de divulgação, como treinamentos em direitos humanos e ouvidoria para as equipes da Fundação Renova que realizam atendimento aos impactados, de forma que possam orientar os manifestantes e encaminhar denúncias e reclamações para a Ouvidoria, quando pertinente. A explicação sobre as ações de divulgação interna da Ouvidoria consta no *Item 9.4 - Estratégia de engajamento dos stakeholders para execução* (página 125).

b. O texto foi revisado e alterado no *Item 9.4 - Estratégia de engajamento dos stakeholders para execução* (página 125). A estratégia de engajamento propõe o desenvolvimento de um plano de divulgação da Ouvidoria e a consulta aos manifestantes sobre a satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria como meio para resolução efetiva das reclamações e denúncias, que deve ser realizado por um instrumento de pesquisa independente e imparcial.

(Item 58 – NT02/2018) Sobre item “Mobilização do conhecimento e identificação das soluções”: a. Quais foram os diversos estudos? b. Qual legislação brasileira? c. Quem são os prestadores de serviço?

**Resp:** a. e b. O texto do *Item 9.2 - Mobilização do conhecimento e identificação das soluções* foi revisado e alterado. Além das diretrizes de atuação indicadas no *Item 9.1.2. - Diretrizes*, a mobilização do conhecimento para identificação de soluções observou as normativas relacionadas às atividades das ouvidorias públicas e privadas. Tendo em vista que a Ouvidoria da Fundação Renova atua para o atendimento às comunidades impactadas, as diretrizes da Ouvidoria-Geral da União e os padrões internacionais de referência para mecanismos de denúncias e reparação foram as principais referências para o projeto de implantação e desenvolvimento dos processos de gestão da Ouvidoria.

b. As referências à legislação nacional constam nas notas de rodapé do *Item 9.1. Introdução* (notas 17, 24, 25 e 26), *Item 9.2 Mobilização do conhecimento identificação das soluções* (notas 27 e 28) e listadas em *9.12 Referências Bibliográficas*.

c. O texto foi revisado na tabela 19 - "Histórico de engajamento dos stakeholders" (página 117).

(Item 59 – NT02/2018). Ainda sobre este item, este parágrafo é praticamente o mesmo parágrafo do item “Solução Construída”. Rever.

**Resp:** Os textos foram revisados e alterados.

(Item 60 – NT02/2018) Na tabela 23, corrigir o nome da empresa que está grafado incorretamente e explicar se os “mecanismos de reclamação” não estavam juntos com os canais de atendimento. Novamente, qual a diferença entre eles?

**Resp:** A correção foi realizada. O conceito de “mecanismos de reclamação” está baseado em padrões internacionais de referência, como os *Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos (ONU, 2011)*, *Padrões de Desempenho/IFC (2012)* e *CAO/Ombudsman (2008)*, que tratam de mecanismos extrajudiciais para reclamações e reparação dos possíveis impactos adversos aos direitos humanos. Na Fundação Renova, os Canais de Relacionamento e a Ouvidoria cumprem esse papel de maneira complementar. A explicação sobre as diferenças de escopo e o fluxo de informações entre os Canais de Relacionamento e Ouvidoria foram revisadas e apresentadas no *Item 9.1.5 – Restrições* (página 114), explicadas no *Item 9.3 – Solução Construída* (página 117) e constam no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’. A diferenciação também foi esclarecida no pilar Canais de Relacionamento.

(Item 61 – NR02/2018) No item “Solução Construída”: a. A empresa ICTS é referência onde? Brasil? No mundo? b. Novamente é esclarecido que há o armazenamento e a segurança dos dados registrados no Canal Confidencial. E os outros registros feitos nos Canais de Relacionamento? c. Sobre as atribuições da Ouvidoria: i. Como se dá a “análise crítica do desempenho dos mecanismos de diálogo”? ii. Como a ouvidoria atua na implementação de medidas preventivas, no aprimoramento do atendimento às comunidades impactadas e nos processos de gestão e governança da Fundação Renova?

**Resp:**

a. A ICTS é uma consultoria com ampla atuação do mercado de gestão de riscos, auditoria interna, gestão da ética, oferecendo um sistema informatizado e atendente especializados para operação

do Canal de Denúncias. Reconhecida como Empresa Pró-Ética em 2015, 2016 e 2017, conta, no Brasil, com mais de 300 profissionais e presta serviços a mais de 40% das empresas classificadas entre os 200 Maiores Grupos Empresariais do Brasil (Valor Econômico – Maiores e Melhores 2016).

b. Texto revisado no pilar Canais de Relacionamento.

c.i. e c.ii O processo de gestão da Ouvidoria inclui as etapas de a) Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas; f) Monitoramento contínuo dos resultados e indicadores; g) Elaboração e publicação de relatórios periódicos (mensais e trimestrais) h) Análises críticas e recomendações às equipes de gestão e líderes dos programas que visem melhorias no desempenho de suas atividades e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas. A descrição da maneira como essas etapas ocorrem constam no *Item 9.3 – Solução Construída (página 117)*, no *Item 9.5 Interface com outros programas*, que indica as ações de encaminhamento recorrente aos demais programas como: solicitação de parecer técnico para apuração das manifestações, implementação das tratativas, encaminhamento de análises críticas e recomendações. O processo também consta no *Diagrama do Processo (página 130)* e está detalhado no ‘Anexo - Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’.

(Item 62 – NT02/2018) Registamos que o escopo do Canal Confidencial foi excluído da versão compilada. Solicitamos que acrescentem o escopo de trabalho da Ouvidoria e explicitem o que entendem cada uma das tipologias de denúncias e reclamações.

**Resp:** O texto foi revisado. No *Item 9.3 Solução Construída (página 117)* foram incluídas as tipologias das denúncias e reclamações e esclarecimentos sobre o fluxo de informações entre a Ouvidoria e os Canais de Relacionamento. Também foram inseridos detalhes sobre o processo de classificação e qualificação das manifestações e a *Matriz de Classificação e Qualificação das Manifestações*.

(Item 63 – NT02/2018) Explicitar a estratégia de divulgação da Ouvidoria para as comunidades e pessoas impactadas

**Resp:** A estratégia de divulgação foi revisada e explicitada no *Item 9.4 - Estratégia de engajamento dos stakeholders para execução*.

(Item 64 – NT02/2018) Na tabela 25, mostra a interface da ouvidoria com outros programas, como o PG 06. Afinal, a ouvidoria faz parte de qual programa?

**Resp:** A tabela e o texto do *Item 9.6 Interface com outros Programas* foram revisados. A questão acima também é esclarecida no *Item 9.1.2 Diretrizes (página 110)*.



(Item 65 – NT02/2018) Na descrição do processo, de “Registro, qualificação...” o item “d” é ativo? Qual a periodicidade de ligação de retorno para o manifestante informando do andamento da apuração?

**Resp:** O texto foi incluído no *Item 9.3 Solução Construída* e o processo está detalhado no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’. A intermediação de forma ativa só é possível para manifestações identificadas. Todas manifestações recebem um retorno inicial em 24h e possuem um prazo de 20 dias para resposta final (CIF - Deliberação 105). O acompanhamento da manifestação pode ser realizado a qualquer momento pelo manifestante por consulta ao protocolo (site, e-mail e telefone).

(Item 66 – NT02/2018) Detalhar os macroprocessos da Ouvidoria.

**Resp:** Os processos foram descritos no *Item 9.3 Solução Construída* e estão detalhados no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’.

(Item 67 – NT02/2018) A Ouvidoria prevê a estimativa média de 70 manifestações/ mês. Por que esse número? Explicar

**Resp:** O texto e as estimativas foram revisados no *Item 9.7.1 Custo do Programa* (página 130).

68. A Tabela 28, todas as ações serão de responsabilidade da Ouvidoria? Mesmo quando se tratar de uma resposta da área técnica?

**Resp:** O processo de apuração das manifestações é de responsabilidade da Ouvidoria, com apoio das áreas técnicas na análise e tratativa. Tabela alterada e detalhamento no ‘Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria’

## Nota Técnica 09/1028

(Item 5d – NT09/2018) O pilar ouvidoria não retrata as alterações solicitadas na Nota Técnica 02/2018. Não há qualquer referência ao TAC Governança, notadamente como a Cláusula quadragésima sétima interferirá na atuação da ouvidoria.

**Resp:** As alterações solicitadas na Nota Técnica 02/2018 foram revisadas e comentadas acima. A referência ao TAC Governança foi incluída no *Item 9.1.2 – Diretrizes*. Notamos que:

Com a assinatura do TAC de Governança no dia 25 de junho de 2018, está prevista a contratação de um Ouvidor(a)-Geral por meio de um processo aberto, estruturado, transparente e participativo. A proposta da Fundação Renova é que o processo seletivo seja realizado por meio de edital, conduzido



por instituição independente e com a devida participação de representantes do sistema de governança previstos no TAC. O edital deverá descrever as atribuições do Ouvidor-Geral tendo em vista a necessidade de um mecanismo para a apuração e a devida diligência das manifestações referentes as atividades realizadas pelas diversas instâncias do TAC de Governança. As interfaces do Ouvidor-Geral junto à Ouvidoria da Fundação Renova serão definidas de forma participativa e apresentadas no edital do processo seletivo.

(Item 5e – NT09/2018) Ainda sobre o pilar ouvidoria, é necessário: i. a inclusão da explicação da tipologia das denúncias e os critérios de grau de criticidade das denúncias; ii. o treinamento para as equipes da ouvidoria para atribuição da criticidade às denúncias; iii. apresentação de evidências que o denunciante recebeu e compreendeu o resultado da apuração de sua denúncia.

**Resp:** i. O texto foi revisado e no *Item 9.3 Solução Construída (página 117)* foram incluídas as tipologias das denúncias e reclamações, bem como os detalhes sobre o processo de apuração e a *Matriz de Classificação e Qualificação das Manifestações*.

ii. O texto foi revisado e no *Item 9.3 Solução Construída (página 117)* foram incluídas informações sobre a capacitação da equipe que realiza o atendimento e a análise dos relatos, bem como referência a certificação da equipe da Ouvidoria da Fundação Renova.

iii. O texto foi revisado e no *Item 9.3 Solução Construída (página 117)* foram incluídas informações sobre a intermediação junto aos manifestantes, seja para solicitação de esclarecimentos, informação sobre o andamento do processo de apuração e comunicação de resposta conclusiva. Em relação as evidências de que os manifestantes receberam o resultado da apuração, foi esclarecido que há rastreabilidade da intermediação e que todos os contatos com o manifestante estão registrados no sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria, assim como todas as ligações são gravadas e todas as mensagens e interações com o manifestante podem ser consultadas com o número de protocolo. Assim como está prevista a realização de uma pesquisa de satisfação em relação ao atendimento e eficácia na tratativa das manifestações. Em relação a comunicação e a compreensão do resultado da apuração, o texto foi alterado para explicar a diferença no conteúdo do retorno dado para denúncias e reclamações.