

# Auditoria Externa Independente

Procedimentos de Asseguração Individual (PAI)

Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e  
Controle Social (PG006)

Pilar Canais de Relacionamento

Dezembro/2020 – Versão: 02



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 Canais de Relacionamento.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	12/05/2020	EY	Emissão do documento.
02	15/12/2020	EY	Emissão da segunda versão contemplando a atualização dos procedimentos executados para acompanhamento das atividades realizadas no âmbito do Programa.

## Índice

1.	Introdução .....	4
1.1.	Objetivos.....	4
1.2.	Glossário de Termos e Siglas.....	4
1.3.	Documentos de Referência.....	4
2.	Descrição do Programa.....	6
2.1.	Contextualização .....	6
2.2.	Objetivo .....	6
2.3.	Prazo .....	6
2.4.	Protocolo de Comunicação .....	7
3.	Procedimentos de Avaliação de Projetos e Processos do Programa.....	8
3.1.	Verificação da implantação dos Canais de Relacionamento pela Samarco/Fundação Renova .....	8
3.2.	Verificação da criação e do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) fixos e itinerantes, descritos no documento de Definição do Programa .....	9
3.3.	Verificação de evidências da criação e do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, de sistema virtual de consulta, conforme estabelecido no item 1.1.III da Deliberação nº 105 do CIF .....	10
3.4.	Verificação da adoção das medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF.....	10
3.5.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações.....	10
3.6.	Verificação do prazo dispendido pela Fundação Renova para tratativa das manifestações registradas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação nº 105 do CIF .....	12
3.7.	Verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos por correio, pela Fundação Renova .....	12
3.8.	Verificação de campo gerais constantes na base de manifestações do sistema SGS da Fundação Renova	13
4.	Procedimentos de Avaliação de Indicadores do Programa .....	14

# 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.

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. 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 dessas ações.

Caso seja necessário, este documento poderá ser atualizado durante o ciclo de auditoria para adequação de premissas e critérios dos procedimentos. 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;
- **CIA:** Centro de Informação e Atendimento;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **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 emitidos pela CT relacionadas ao Programa;
- POP;
- TTAC; e,

- TAC Governança.

## 2. Descrição do Programa

### 2.1. Contextualização

O PG006 é executado pela Fundação Renova em atendimento ao disposto nas cláusulas 59 a 72 do TTAC.

De acordo com o documento de Definição do Programa elaborado pela Fundação Renova, cujo escopo foi aprovado pelo CIF em abril de 2019 por meio da Deliberação nº 272, 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 cláusulas do TTAC:

- Pilar Participação e Diálogo Social;
- Pilar Comunicação;
- Pilar Canais de Relacionamento; e,
- Pilar Ouvidoria.

Em virtude da divisão descrita acima, e após entendimento realizado junto à equipe da Fundação Renova responsável por cada um dos pilares, neste documento serão apresentados os procedimentos de asseguarção a serem realizados pela EY para o pilar Canais de Relacionamento do PG006. Os procedimentos a serem realizados no âmbito dos demais pilares serão apresentados em documentos específicos, a serem emitidos pela EY.

### 2.2. Objetivo<sup>1</sup>

O objetivo do Programa é assegurar canais de interação, diálogo e relacionamento contínuo com a população impactada e demais públicos interessados, garantir acesso à informação ampla, transparente, acessível e contínua a todos os interessados e apoiar os demais programas da Fundação Renova no que tange à promoção de participação social e comunicação no desenvolvimento e implementação dos projetos previstos no TTAC.

Com relação ao pilar Canais de Relacionamento, o mesmo possui os seguintes objetivos:

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

### 2.3. Prazo<sup>2</sup>

Conforme cláusula 71, os canais de diálogo referidos no PG006 devem estar em funcionamento em até 90 dias da assinatura do TTAC e deverão funcionar enquanto o Acordo estiver em vigor.

---

<sup>1</sup> Informações obtidas do documento de Definição do Programa elaborado pela Fundação Renova, e aprovado pela CT-PDCS na Nota Técnica nº 13/2019, e pelo CIF por meio da Deliberação nº 272. A responsabilidade pela execução das atividades do Programa descritas no documento é da Fundação Renova.

<sup>2</sup> Informações obtidas por meio do TTAC.

## 2.4. Protocolo de Comunicação

Abaixo apresentamos os principais contatos da Fundação Renova relacionados a auditoria do pilar Canais de Relacionamento, no âmbito deste Programa:

Nome	Área	E-mail
Ana Carolina de Moura Maciel	Canais de Relacionamento	<a href="mailto:ana.maciel@fundacaorenova.org">ana.maciel@fundacaorenova.org</a>
Ana Mendanha	Governança	<a href="mailto:ana.mendanha.crf@fundacaorenova.org">ana.mendanha.crf@fundacaorenova.org</a>
Rafaela Marques de Castro	Canais de Relacionamento	<a href="mailto:rafaela.castro@fundacaorenova.org">rafaela.castro@fundacaorenova.org</a>

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

Em consulta ao documento de Definição do Programa, foram identificados projetos e processo descritos pela Fundação Renova no âmbito do pilar Canais de Relacionamento, conforme listado a seguir:

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

Os seguintes procedimentos foram definidos pela EY para auditoria dos projetos e do processo 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 1 – Procedimentos de Auditoria Planejados

Nº	Descrição do Procedimento
1	Verificação da implantação dos Canais de Relacionamento pela Samarco/Fundação Renova
2	Verificação da criação e do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) fixos e itinerantes, descritos no documento de Definição do Programa
3	Verificação de evidências da criação e do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, de sistema virtual de consulta, conforme estabelecido no item 1.1.III da Deliberação nº 105 do CIF
4	Verificação da adoção das medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF
5	Verificação dos registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações
6	Verificação do prazo dispendido pela Fundação Renova para tratativa das manifestações registradas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação nº 105 do CIF
7	Verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos por correio, pela Fundação Renova
8	Verificação de campos gerais constantes na base de manifestações do sistema SGS da Fundação Renova

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 e do CIF.

#### 3.1. Verificação da implantação dos Canais de Relacionamento pela Samarco/Fundação Renova

**Objetivo do procedimento:** Verificar o atendimento ao prazo de 90 dias estabelecido na cláusula 71 do TTAC, para criação dos Canais de Relacionamento pela Samarco/Fundação Renova, bem como a transferência das manifestações inicialmente registradas pela Samarco para a Fundação Renova.

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

- a) Verificação de evidências do atendimento, pela Samarco/Fundação Renova, ao prazo de 90 dias estabelecido na cláusula 71 do TTAC para implantação dos Canais de Relacionamento.

**Critério amostral:** Não aplicável.

- b) Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco, no sistema *Customer Relationship Management* (CRM), para a Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas pela Samarco no sistema CRM.

- c) Verificação da inserção, pela Fundação Renova, dos formulários físicos de solicitações utilizados pela equipe de atendimento para registro de manifestações durante o período emergencial, no sistema SGS.

**Critério amostral:** Amostra de 68 formulários preenchidos manualmente durante o período emergencial, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

- d) Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial, sem registro de retorno pela Samarco.

**Critério amostral:** Amostra de 68 manifestações migradas à Fundação Renova, sem registro de retorno pela Samarco, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

### **3.2. Verificação da criação e do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) fixos e itinerantes, descritos no documento de Definição do Programa**

**Objetivo do procedimento:** Verificar a criação e os serviços oferecidos nos CIAs das localidades descritas no documento de Definição do Programa, bem como a disponibilização de CIAs itinerantes, por meio de evidências encaminhadas pela Fundação Renova e realização de inspeção física nos espaços.

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

- a) Verificação de evidências da data de criação dos CIAs fixos, pela Fundação Renova, descritos no documento de Definição do Programa.

**Critério amostral:** Não aplicável.

- b) Verificação do oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.I da Deliberação nº 105 do CIF, por meio de inspeção documental e física.

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

- c) Verificação de evidências da disponibilização de CIAs itinerantes, pela Fundação Renova, para atendimento presencial nas localidades da área de abrangência prevista no TTAC e na Deliberação nº 58 do CIF, que não possuem CIAs fixos.

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

**3.3. Verificação de evidências da criação e do oferecimento de serviços, pela Fundação Renova, de sistema virtual de consulta, conforme estabelecido no item 1.1.III da Deliberação nº 105 do CIF**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências da criação do Portal do Usuário, pela Fundação Renova, bem como o fornecimento dos serviços dispostos no item 1.1.III da Deliberação nº 105 do CIF, emitida em 14 de setembro de 2017.

**Detalhamento do procedimento:** Será verificado pela EY o oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.III da Deliberação nº 105 do CIF por meio de consulta ao Portal do Usuário, e evidências disponibilizadas pela Fundação Renova.

**Critério amostral:** Não aplicável.

**3.4. Verificação da adoção das medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF**

**Objetivo do procedimento:** Verificar a adoção, pela Fundação Renova, das medidas para o aprimoramento do Atendimento por telefone, em atendimento ao item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF, emitida em 14 de setembro de 2017.

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

- a) Verificação de evidências da disponibilização, pela Fundação Renova, de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso ao Portal do Usuário.

**Critério amostral:** Amostra de 68 manifestações realizadas por telefone, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

- b) Verificação de evidências da realização de pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova.

**Critério amostral:** Amostra de 68 itens considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

**3.5. Verificação dos registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações**

**Objetivo do procedimento:** Verificar as informações registradas pela Fundação Renova, na base de manifestações do sistema SGS.

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

- a) Verificação da existência de registros em duplicidade.

**Critério amostral:** 100% da base de manifestações do sistema SGS.

- b) Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante<sup>3</sup>, sendo eles: “Manifestante”, “Resumo”, e dados para contato (“Telefone” ou “e-mail”).

**Critério amostral:** 100% da base de manifestações do sistema SGS.

- c) Verificação da coerência entre o assunto da manifestação e a classificação da mesma, considerando a árvore de classificação das manifestações.

**Critério amostral:** Amostra de 68 registros, estratificada pelos tipos de “manifestacaoAssunto”, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cuja forma de recebimento seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento (“Postos de atendimento CIAs”, “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Fale Conosco – Portal”)<sup>4</sup>.

- d) Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, para os casos em que o campo “analistaResponsavel” da base de manifestações do sistema SGS não apresenta a especificação do ponto focal responsável.

**Critério amostral:** Amostra de 68 registros, estratificada por tipos de “analistaResponsavel” sem a especificação de responsável, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cuja “forma de recebimento” seja por um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento (“Postos de atendimento CIAs”, “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Fale Conosco – Portal”)<sup>4</sup>.

- e) Verificação da coerência entre a classificação do campo “manifestacaoAssunto”, o status e as informações da manifestação, registradas no sistema SGS.

**Critério amostral:** Amostra de 68 registros, estratificados por Programa por meio do campo “manifestacaoAssunto”, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cuja “forma de recebimento” seja um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento (“Postos de atendimento CIAs”, “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Fale Conosco – Portal”)<sup>4</sup>.

- f) Verificação da coerência entre os encaminhamentos e respectiva classificação do campo “statusManifestacao” (“Em tratamento”, “Respondida” ou “Cancelada”).

**Critério amostral:** Amostra de 68 registros, estratificada por “statusManifestacao”, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, cuja “forma de recebimento” seja um dos canais gerenciados e reportados pelo pilar Canais de Relacionamento (“Postos de atendimento CIAs”, “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Fale Conosco – Portal”)<sup>4</sup>.

- g) Verificação dos registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, originados das demais “formas de recebimento” não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, sendo elas: “Abordagem Presencial”, “E-mail”, “Eventos”, “Fórum”, “Mobilização”, “Ofício”, “Ouvidoria”, “Redes Sociais”, “Reunião de Diálogo” e “Telefone”.

**Critério amostral:** Amostra de 68 registros de manifestações, estratificada pelos canais de entrada que não constam no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020”, considerando uma população infinita,

---

<sup>3</sup> A EY entende que não é possível entrar em contato com o manifestante para dar um retorno sobre a manifestação sem que esses campos sejam preenchidos no momento de registro da mesma.

<sup>4</sup> Conforme documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf” encaminhado pela Fundação Renova, no dia 29 de abril de 2020, as formas de recebimento gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento são: Postos de Atendimento CIAs, 0800, Contato Ativo 0800/Fale Conosco, Contato Ativo CIAs, Fale Conosco e Fale Conosco – Portal.

90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

**3.6. Verificação do prazo dispendido pela Fundação Renova para tratativa das manifestações registradas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.I da Deliberação nº 105 do CIF**

**Objetivo do procedimento:** Verificar o atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo estabelecido pelo CIF para retorno final ao manifestante no item 1.6.I da Deliberação nº 105.

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

- a) Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, conforme estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF, considerando o período entre a data de registro do protocolo e a data de registro do retorno final pela Fundação Renova.

**Critério amostral:** 100% das manifestações registradas a partir da data de emissão da Deliberação nº 105 do CIF (14 de setembro de 2017) constantes na base de manifestações registradas no sistema SGS da Fundação Renova.

- b) Verificação de evidências da realização do acompanhamento e cobrança, pelo pilar Canais de Relacionamento junto aos Programas, das manifestações em aberto por um período superior a 20 dias.

**Critério amostral:** Amostra de 68 registros, estratificada por Programa, considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

- c) Verificação de evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, para informar a previsibilidade de retorno final, conforme documento de Definição do Programa.

**Critério amostral:** Amostra utilizada na realização do procedimento anterior.

**3.7. Verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos por correio, pela Fundação Renova**

**Objetivo do procedimento:** Verificar evidências do envio, pela Fundação Renova, de cartas individualizadas aos atingidos por correio.

**Detalhamento do procedimento:** A partir da base de manifestações do sistema SGS, será identificada pela EY solicitações de respostas formais por correio para verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos.

**Critério amostral:** Amostra de 68 itens considerando uma população infinita, 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

### 3.8. Verificação de campo gerais constantes na base de manifestações do sistema SGS da Fundação Renova

**Objetivo do procedimento:** Verificar o preenchimento de campos da base de manifestações do sistema SGS, considerando a definição dos mesmos apresentada no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, elaborado pela Fundação Renova.

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

- a) Verificação das datas de inserção, data de registro e data de conclusão registradas na base de manifestações do sistema SGS

**Critério amostral:** Não aplicável.

- b) Verificação do preenchimento de campos da base de manifestações do sistema SGS

**Critério amostral:** Não aplicável.

## 4. Procedimentos de Avaliação de Indicadores do Programa

Até a data da emissão deste documento, nenhum indicador encontrava-se aprovado para este Programa. Após a aprovação dos indicadores pelo CIF e início de um novo ciclo de acompanhamento deste Programa, uma nova versão deste documento poderá ser emitida contemplando os respectivos procedimentos de asseguarção a serem realizados pela EY para análise dos indicadores e metas dos Programas.