

# Auditoria Externa Independente

**Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento**

**Relatório de Acompanhamento do Programa - Ciclo 01**

**Dezembro de 2020 – Versão: 01**



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Relatório de Acompanhamento do Programa contendo os resultados dos procedimentos de assegurarão realizados pela EY para auditoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento – Ciclo 01

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	15/12/2020	EY	Emissão do documento.

## Índice

1.	Limitações e Premissas.....	4
2.	Detalhamento dos Procedimentos .....	5
3.	Resultados dos Procedimentos .....	7
3.1.	Verificação da implantação dos Canais de Relacionamento pela Samarco/Fundação Renova .....	7
3.1.1.	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.....	8
3.1.2.	Verificação de evidências da migração das manifestações registradas durante o período emergencial na Central 0800 e no Fale Conosco da Samarco no sistema <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), para a Fundação Renova .....	8
3.1.3.	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 .....	9
3.1.4.	Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial, sem registro de retorno pela Samarco .....	10
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 .....	11
3.2.1.	Verificação de evidências da data de criação dos CIAs fixos, pela Fundação Renova, descritos no documento de Definição do Programa.....	12
3.2.2.	Verificação do oferecimento dos serviços descritos no item 1.1.I da Deliberação nº 105 do CIF, por meio de inspeção documental e física .....	13
3.2.3.	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 .....	13
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 .....	14
3.4.	Verificação da adoção de medidas, pela Fundação Renova, relacionadas ao atendimento realizado por telefone, conforme estabelecido no item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF .....	15
3.4.1.	Verificação de evidências da disponibilização, pela Fundação Renova, de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso ao Portal do Usuário.....	15
3.4.2.	Verificação de evidências da realização de pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova .....	16
3.5.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações .....	17
3.5.1.	Verificação da existência de registros em duplicidade.....	17
3.5.2.	Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante, sendo eles: “Manifestante”, “Resumo”, e dados para contato (“Telefone” ou “E-mail”).....	17
3.5.3.	Verificação da coerência entre o assunto da manifestação e a classificação da mesma, considerando a árvore de classificação das manifestações.....	20
3.5.4.	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.....	23
3.5.5.	Verificação da coerência entre a classificação do campo “manifestacaoAssunto”, o status e as informações da manifestação, registradas no sistema SGS .....	25

3.5.6.	Verificação da coerência entre os encaminhamentos e respectiva classificação do campo “statusManifestacao” (“Em tratamento”, “Respondida” ou “Cancelada”).....	27
3.5.7.	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” .....	29
3.6.	Verificação do prazo dispendido pela Fundação Renova para tratativa das manifestações registradas no sistema SGS, conforme estabelecido no item 1.6.l da Deliberação nº 105 do CIF .....	31
3.6.1.	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 de retorno final pela Fundação Renova .....	31
3.6.2.	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 .....	34
3.6.3.	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.....	35
3.7.	Verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos por correio, pela Fundação Renova	36
3.8.	Verificação de campos gerais constantes na base de manifestações do sistema SGS da Fundação Renova	36
3.8.1.	Verificação das datas de inserção, data de registro e data de conclusão registradas na base de manifestações do sistema SGS .....	36
3.8.2.	Verificação do preenchimento de campos da base de manifestações do sistema SGS .....	39
4.	Recomendações e Observações Adicionais .....	41
5.	Lista de Anexos .....	42
5.1.	Anexo 1 – Tabela referente ao Procedimento 3.5.2 .....	42
5.2.	Anexo 2 – Tabela referente ao Procedimento 3.5.3 .....	43
5.3.	Anexo 3 – Tabela referente ao Procedimento 3.8.1 .....	44

# 1. Limitações e Premissas

Ressalta-se que a EY foi contratada com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção razoável no âmbito do TTAC - Termo de Transação de Ajustamento de Conduta, firmado no dia 02 de março de 2016, seja para fins de Auditoria de Programas, Auditoria de Dispendios, e outras relacionadas ao objeto de Auditoria descrito no TTAC.

Este documento foi criado com finalidade específica e para uso em fórum restrito, não devendo ser utilizado para qualquer outro fim ou distribuído a terceiros que não tenham assumido a responsabilidade pela suficiência das informações neste contidas, ou que não tenham concordado com os procedimentos descritos no POP – Procedimento Operacional Padrão, referente ao trabalho da Asseguarção dos Programas previsto no TTAC – Termo de Transação de Ajustamento de Conduta.

Os procedimentos de asseguarção razoável aplicados consideraram as premissas estabelecidas no POP - Procedimento Operacional Padrão, documento este aprovado pelo CIF – Comitê Interfederativo, através da deliberação número 38, data em 24 de novembro de 2016.

Para elaboração deste documento foram consideradas limitações existentes e premissas previamente acordadas. O uso deste documento para outros fins, ou a sua leitura por pessoas que não detenham o conhecimento do contexto do trabalho pode resultar na interpretação equivocada dos fatos e eventualmente na adoção de medidas que venham a ser consideradas inadequadas.

Este documento considerou as informações que nos foram disponibilizadas durante o projeto, podendo haver outras informações que não chegaram ao nosso conhecimento e que eventualmente poderiam vir a alterar o resultado final do trabalho. Caso novas informações sejam disponibilizadas ou novas diretrizes para realização do trabalho sejam aprovadas, as informações contidas neste documento poderão vir a ser alteradas, a qualquer momento, sem aviso prévio ou necessidade de consentimento das partes envolvidas.

Os procedimentos aplicados estão de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria para asseguarção, através da normativa NBC TO 3000. Vale ressaltar que a validação dos dispendios mencionados, não se trata de auditoria de demonstração financeira. O trabalho de auditoria é conduzido acordo com a NBC TO 3000 (Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão das Demonstrações Financeiras) emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente a norma internacional ISAE 3000, emitida pela federação internacional de contadores aplicáveis as informações financeiras não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência.

Na eventualidade da realização de procedimentos de auditoria, conforme normas específicas aplicáveis a estes no Brasil (NBC TAs ou NBC TRs), outros assuntos poderiam ter vindo a nosso conhecimento, os quais teriam sido relatados neste relatório.

Em nenhuma hipótese as informações contidas neste documento devem ser utilizadas para embasar conclusões definitivas, bem como para litígio, discussões jurídicas ou qualquer outro fim diferente do seu propósito estabelecido no escopo do trabalho acordado.

A divulgação das informações contidas neste documento para uso externo ou para terceiros somente poderá ser realizada desde que a sua publicação considere a divulgação integral das informações contidas neste relatório, e somente após a emissão da versão final do documento pela EY, sendo vedada a sua distribuição parcial ou em partes.

## 2. Detalhamento dos Procedimentos

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006), previsto nas cláusulas 59 a 72 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), assinado em 02 de março de 2016, e cláusula 47 do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC Governança), assinado em 25 de junho de 2018, tem como objetivo:

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. (Documento de Definição do Programa, 2018, p. 13)

Ainda de acordo com o documento de Definição do Programa elaborado pela Fundação Renova, cujo escopo foi aprovado pelo Comitê Interfederativo (CIF), em 23 de 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 segregou o PG006 em quatro pilares:

- 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 resultados dos procedimentos de asseguarção realizados pela EY para o pilar Canais de Relacionamento do PG006. Os resultados dos procedimentos realizados no âmbito dos demais pilares foram apresentados em documentos específicos, emitidos pela EY.

De acordo com o documento de Definição do Programa, os objetivos específicos do pilar Canais de Relacionamento são: *“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”.*

Para cumprimento dos objetivos, o documento de Definição do Programa estabelece a execução de três projetos e um processo, listados 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.

A avaliação da EY consistiu em verificar as atividades e ações, no âmbito dos projetos e processo previstos no Programa, inicialmente executadas pela Samarco Mineração S.A. e posteriormente assumidas pela Fundação Renova, em relação ao TTAC, às Deliberações, às Notas Técnicas, e ao documento de Definição do PG006 aprovado.

A partir destes documentos e da realização de entendimento do Programa junto à Fundação Renova, a EY elaborou um plano de auditoria denominado Procedimentos de Asseguarção Individual (PAI), que foi previamente encaminhado à Fundação Renova, ao CIF e à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS). Conforme estabelecido nesse documento, a avaliação realizada pela EY consistiu na execução de oito procedimentos, apresentados a seguir:

- Procedimento 1 - Verificação da implantação dos Canais de Relacionamento pela Samarco/Fundação Renova;
- Procedimento 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;

- Procedimento 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;
- Procedimento 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;
- Procedimento 5 - Verificação dos registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, utilizado pela Fundação Renova para gestão das manifestações;
- Procedimento 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;
- Procedimento 7 - Verificação de evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos por correio, pela Fundação Renova; e,
- Procedimento 8 - Verificação de campos gerais constantes na base de manifestações do sistema SGS da Fundação Renova.

Não foi objeto do escopo de trabalho da EY a realização de procedimentos específicos destinados à verificação da integridade, validade e/ou autenticidade da documentação, e das informações fornecidas pelas pessoas e consideradas pela Fundação Renova. Adicionalmente, a EY não realizou nenhum procedimento com o objetivo de detectar fraudes, sendo que a responsabilidade pela integridade e exatidão das informações disponibilizadas é exclusiva da Fundação Renova.

Os resultados apresentados neste documento se referem somente aos procedimentos aqui descritos e realizados com base nos documentos e informações encaminhados pela Fundação Renova até o fechamento deste relatório. A execução de outros procedimentos ou atualização dos documentos encaminhados podem apresentar resultados distintos daqueles demonstrados neste relatório.

Vale ressaltar que a responsabilidade pela definição das diretrizes adotadas para o Programa não é da EY. O escopo do Programa encontra-se aprovado pelo CIF por meio da Deliberação nº 272. Destaca-se que, até a data de finalização dos procedimentos pela EY, os indicadores elaborados pela Fundação Renova para avaliação dos resultados do PG006 não haviam sido aprovados pela CT-PDCS e CIF.

### 3. Resultados dos Procedimentos

A Fundação Renova utiliza o Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) para registrar as manifestações recebidas por meio dos seus Canais de Relacionamento, bem como para realizar o acompanhamento e gestão do atendimento e/ou resposta às solicitações. Dessa forma, para execução dos procedimentos listados no item anterior, foi necessária a extração dos dados para a realização dos procedimentos, a partir de filtros criados no sistema pela Fundação Renova e disponibilizados à EY.

Devido ao volume elevado de registros, foi necessário o agendamento para extração dos registros por ano, em dias diferentes. Diante disso, a extração das seis bases utilizadas para a realização deste procedimento, considerando os registros entre o período de novembro de 2015 a 30 de abril de 2020, foi realizada pela EY entre os dias 04 e 28 de maio de 2020. Ressalta-se que os arquivos em questão são o retrato dos dados que estavam armazenados no sistema na referida data de extração, uma vez que os dados são atualizados instantaneamente mediante alterações realizadas no sistema.

Para evidenciar a completude dos registros extraídos do sistema, além da obtenção das bases, também foram realizadas pela equipe de TI da Fundação Renova, com acompanhamento da EY, consultas diretamente do banco de dados do sistema. A partir das capturas de tela obtidas durante consulta, não foram identificadas divergências entre a quantidade de registros constantes nas bases extraídas do sistema e a quantidade de registros constantes no banco de dados.

Diante disso, a EY unificou os arquivos, totalizando 675.520 registros, para realização dos procedimentos previstos. Ainda, no dia 29 de abril de 2020 foi disponibilizado à EY um documento denominado “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, contendo informações e definições relacionadas à base de manifestações do sistema SGS e seus campos, consolidadas, pela Fundação Renova, para a utilização na execução da auditoria.

No documento, foram identificadas 16 diferentes formas de recebimento de manifestações, registradas no campo “FormaRecebimento”. Neste sentido foi informado à EY pela equipe responsável pelo pilar Canais de Relacionamento que dentre estas, seis são geridas e reportadas pelos Canais de Relacionamento<sup>1</sup>, e as 10 restantes<sup>2</sup>, não estão sob gestão deste pilar e, de acordo com a Fundação Renova, “*uma vez que não fazem parte da gestão formal e exclusiva dos Canais de Relacionamento, esses dados devem ser analisados em base de dados segregada e em processo separado, a partir de uma análise qualitativa e de entendimento de cada situação*”. Portanto, nos procedimentos aplicáveis a EY refletiu esta segregação para apresentar os resultados obtidos, considerando que todos eles devem ser verificados, evitando assim que inconsistências identificadas não sejam analisadas pela Fundação Renova.

Feitas as considerações, a EY apresenta a seguir os resultados obtidos para cada um dos procedimentos. Destaca-se que os mesmos foram previamente discutidos e apresentados à Fundação Renova, em reunião realizada no dia 03 de novembro de 2020 e, em resposta, a Fundação Renova encaminhou no dia 11 de dezembro de 2020 o documento “PG006. Canais – Relatório de Acompanhamento\_Respostas FR\_rev2canais11dez2020.pdf” contendo os seus comentários, que foram inseridos nesse documento em campos específicos localizados ao final de cada procedimento.

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

É estabelecido na cláusula 64 do TTAC: “*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 (...)*”, e especificado nos itens c: “*criação e manutenção de espaços dialogais com as comunidades, tanto espaços físicos quanto móveis*”, e item e: “*central 0800 de atendimento à população*”, bem como está previsto no documento de Definição do Programa a realização do Projeto de Implantação dos Canais de Relacionamento. Neste sentido, foram

<sup>1</sup> De acordo com o documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, fornecido pela Fundação Renova: “Postos de Atendimento CIAs”, “0800”, “Contato Ativo 0800/Fale Conosco”, “Contato Ativo CIAs”, “Fale Conosco” e “Fale Conosco – Portal”.

<sup>2</sup> De acordo com o documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, fornecido pela Fundação Renova: “Abordagem Presencial”, “E-mail”, “Eventos”, “Fórum”, “Mobilização”, “Ofício”, “Ouvidoria”, “Redes Sociais”, Reunião de Diálogo e “Telefone”.

planejados pela EY procedimentos com o objetivo de verificar a implantação dos referidos Canais no prazo estabelecido no TTAC, bem como a migração das manifestações registradas inicialmente pela Samarco à Fundação Renova.

Os resultados obtidos a partir da execução de tais procedimentos podem ser visualizados a seguir.

### 3.1.1. 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

Observando o disposto na cláusula 71 do TTAC: *“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”*, foi realizado pela EY o procedimento de consulta à base de manifestações do sistema SGS.

De acordo com a Fundação Renova, logo após ao Evento as manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão foram registradas pela Samarco, que utilizava o sistema *Customer Relationship Management (CRM)*, e que posteriormente foram migradas ao sistema SGS pela Fundação Renova. Foi verificada a existência de manifestações datadas a partir de 18 de novembro de 2015, na base de manifestações do sistema SGS, corroborando então a informação repassada pela Fundação Renova.

Dessa forma, a partir da data de registro das manifestações (campo “datareg”) e a forma de recebimento registrada no sistema (campo “FormaRecebimento”), foram identificadas 692 manifestações registradas entre novembro e dezembro de 2015 que, de acordo com registro no campo “FormaRecebimento”, foram recebidas via “Abordagem presencial”, “Postos de Atendimento CIAs”, “Reunião de Diálogo”, e “Telefone”. A partir de 01 de abril de 2016, um mês após a assinatura do TTAC, foram identificadas pela EY manifestações recebidas via “0800”, de acordo com o campo “FormaRecebimento”.

Diante do exposto, foram identificadas na base de manifestações do sistema SGS, registros de manifestações recebidas por diversos canais, incluindo espaços físicos e central 0800, em até um mês após assinatura do TTAC.

### 3.1.2. 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

Conforme destacado no procedimento anterior, de acordo com a Fundação Renova, a Samarco começou a registrar manifestações relacionadas ao rompimento da barragem em novembro de 2015. Diante disso, a EY solicitou evidências relacionadas à migração das manifestações registradas pela Samarco, durante o período emergencial, à Fundação Renova.

Para realização deste procedimento, foi disponibilizado à EY acesso à dois tickets (T14479 e T25746) no sistema SGS, criados pela Fundação Renova em 22 de fevereiro de 2017 e 15 de janeiro de 2018, respectivamente, solicitando a inclusão de manifestações relacionadas ao Programa de Levantamento e Cadastro (PG001), registradas via sistema CRM e ofícios.

Em consulta ao ticket T14479, foram identificados seis arquivos contendo manifestações a serem incluídas no sistema SGS. Foi realizado pela EY um confronto entre as manifestações constantes nos arquivos e a base de manifestações do sistema SGS, utilizando o campo “protocolo”, sendo identificados os 17.602 registros únicos na base.

De acordo com as informações registradas no ticket, as manifestações foram migradas com status “Concluído”, data de conclusão 03 de abril de 2017, e resposta padrão *“O cadastro da família d@ manifestante [NOME DA PESSOA] foi concluído. Em breve a Fundação Renova entrará em contato posicionando a respeito do seu processo.”*. Não foram incluídas, nesta demanda, solicitações de cadastro não atendidas ou em andamento, ou solicitações referentes a outros temas.

Com relação ao ticket T25746, foram identificados dois arquivos em Excel, contendo 313 manifestações a serem criadas no sistema SGS. De acordo com informações inseridas pelo responsável, as manifestações têm como origem o sistema

CRM e ofícios recebidos pela Samarco. Vale ressaltar que, apesar das manifestações possuírem “dataregistro” entre abril e outubro de 2016, a inclusão das mesmas foi solicitada em janeiro de 2018, ou seja, mais de 14 meses após a data registrada nos documentos.

Visto que os registros não continham número de protocolo, foi realizado um confronto utilizando a combinação dos campos “COD PESSOA NOVO” e “Resumo” na base de manifestações do sistema SGS, e em alguns casos não foram identificados inicialmente, diante disso foram realizadas consultas na base utilizando os campos individualmente. Dentre as 313 manifestações constantes no ticket T25746, 10 não foram identificadas pela EY na base de manifestações do sistema SGS.

Vale ressaltar que não foram disponibilizadas à EY evidências de migração e/ou inclusão de manifestações relacionadas aos demais temas. Ainda, considerando que a EY não obteve acesso à totalidade de manifestações registradas pela Samarco durante o período emergencial, no sistema CRM, não foi possível verificar a completude das informações.

***PG006.Canais.001: Dentre as 313 manifestações constantes no ticket T25746 para inserção no sistema SGS, 10 não foram identificadas pela EY na base de manifestações extraída do referido sistema.***

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Em relação às 10 manifestações constantes no ticket T25746 e que foram apontadas como não tendo sido inseridas no sistema SGS, a Fundação Renova analisará cada um dos casos pendentes, buscando identificar aquelas que efetivamente não migraram para o SGS e entender o motivo pelo qual não foi concluída tal migração. Dessa forma, poderá tomar as ações necessárias para concluir a inserção das manifestações no SGS. Ação retificadora.

**Prazo:** 29/02/2021 (a depender do prazo de tratamento por parte do fornecedor de informática S.A. Informática)

3.1.3. 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

Com relação ao registro de solicitações no período logo após o rompimento da barragem de Fundão, foi informado à EY pela Fundação Renova que, foram utilizados pela equipe de atendimento do Centro de Informação e Atendimento (CIA) em Mariana (MG) formulários físicos para registro de manifestações, contendo os seguintes dados: “Nome”, “Relato”, “Telefone de contato”, “Criticidade”, “Data do registro”, “Localidade” e “Programa relacionado”. Ainda, conforme informado pela Fundação Renova, tais registros foram incluídos manualmente no sistema SGS.

Dessa forma, foi previsto pela EY procedimento com o objetivo de verificar a inserção destes registros no sistema SGS, por meio de uma amostra contendo 68 itens.

Quando da execução do procedimento pela EY, a Fundação Renova informou não existir um campo específico no sistema SGS para identificação de manifestações originadas de formulários físicos utilizados durante o período emergencial. Ainda, não há lista ou controle contendo, por exemplo, uma relação dos formulários existentes para inserção no sistema.

Como alternativa, de acordo com a Fundação Renova, poderiam ser verificadas manifestações constantes na base que possuíam data de registro (campo “datareg”) diferente da data de inserção no sistema (campo “datainsercao”). Ainda, poderia ser realizado um confronto entre nomes registrados na base de manifestações originadas do CRM entre 2015 e 2017, e nomes registrados na base de manifestações do sistema SGS.

Contudo, a diferença entre as datas de registro e inserção de manifestações ocorre em diversas situações, de acordo com o pilar Canais de Relacionamento, não apenas em casos de formulários que foram inseridos no sistema SGS

posteriormente. Da mesma forma, a existência de nomes em comum entre as bases não necessariamente caracteriza manifestações originados de formulários.

Diante do exposto, não foi possível a realização do procedimento A EY ressalta a importância de a Fundação Renova manter controles e processos que permitam monitorar todas as manifestações, independentemente da forma de recebimento.

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

Com o objetivo de verificar o registro de resposta pela Fundação Renova às manifestações registradas pela Samarco que não haviam sido concluídas antes da migração da base, foi selecionada uma amostra aleatória de 68 itens, conforme previsto no PAI, para realização deste procedimento.

Considerando a data de criação da Fundação Renova, em 02 de agosto de 2016, a amostra foi selecionada a partir dos itens relacionados à Programas, registrados até esta data, por meio de filtro no campo “datareg”, e com “dataconclusao” não registrada, ou com registros de conclusão a partir de 03 de agosto de 2016.

Os 68 itens selecionados na amostra foram verificados individualmente pela EY, observando o registro das tratativas pela Fundação Renova e demais informações registradas nas manifestações. A tabela a seguir apresenta um resumo dos resultados obtidos pela EY:

Tabela 1: Verificação da tratativa, pela Fundação Renova, das manifestações registradas durante o período emergencial

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Manifestação com registro de resposta	59 ①	88%
Manifestação com registro de cancelamento por duplicidade	3	4%
Manifestação com registro de cancelamento por duplicidade, sem registro do protocolo correspondente	3 ②	4%
Manifestação com registro de cancelamento por duplicidade, com número de protocolo registrado no sistema SGS corresponde a núcleo familiar divergente	1	1%
Manifestação status “Respondida”, que não condiz com as informações registradas	2 ③	3%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

① Dentre as 59 manifestações com registro de resposta na base de manifestações do sistema SGS, foram identificados nove registros classificados como “Respondida no ato”, que entretanto, possuem registro de data de conclusão diferente da data de registro.

② Dentre as três manifestações com registro de cancelamento por duplicidade, sem registro do número de protocolo correspondente no sistema SGS, para duas o número do protocolo foi informado pela Fundação Renova, e consultado pela EY.

③ Dentre as duas manifestações cujo status “Respondida” não condiz com as informações registradas no sistema SGS, em uma o campo “resumo” informa cancelamento da manifestação. Para a outra manifestação, relacionada ao Auxílio Financeiro Emergencial (PG021), o campo “resumoconclusao” informa que, uma vez que o manifestante teria comparecido ao posto de atendimento para tratar de outro assunto cerca de 10 meses depois, “se ainda tivesse com problema no pagamento, teria relatado.”. Ainda, informa a realização de uma tentativa de contato com o manifestante, sem sucesso. Entretanto, foi informado à EY, durante a fase de entendimento, que devem ser realizadas três tentativas de contato com os manifestantes antes da finalização de manifestações.

**PG006.Canais.002: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação com registro de cancelamento por duplicidade, pela Fundação Renova, que entretanto informa um número de protocolo da manifestação original referente a outro núcleo familiar, não sendo possível corroborar o tratamento da solicitação em outro protocolo.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Reforça-se que o registro do número do protocolo ativo é uma prática padrão adotada pelos Canais de Relacionamento no caso de cancelamento de manifestações por registro em duplicidade. Além disso, a Fundação Renova monitora, de forma amostral, o registro de manifestações canceladas, verificando a aplicação correta dos procedimentos padrão, prática que será mantida pela instituição, buscando evitar erros no sistema.

**Plano de ação:** Em relação às “manifestações com registro de cancelamento por duplicidade, sem registro do protocolo correspondente” e “manifestação com registro de cancelamento por duplicidade, entretanto protocolo registrado no sistema SGS corresponde à outro núcleo familiar”, a Fundação Renova analisará cada um dos casos, buscando entender o motivo do cancelamento e da não informação do protocolo vigente no sistema SGS, permitindo que, se necessário, sejam aplicadas as devidas correções, por meio da correção do registro da manifestação e/ou geração de novo protocolo. A Fundação Renova reforçará a orientação e a importância de sua aplicação junto a todos os profissionais da área. Ação mitigadora e retificadora.

**Prazo:** 26/02/2021

**PG006.Canais.003: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas duas manifestações cuja classificação do campo “statusManifestacao” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova nas mesmas, não sendo possível corroborar a realização de resposta ao manifestante.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Em relação às “manifestações possui status ‘Respondida’, entretanto o status não condiz com as informações registradas”, para cada um dos casos, a Fundação Renova analisará o histórico de contatos registrados junto aos manifestantes e, caso necessário, realizará novos contatos para concluir de forma efetiva as solicitações. Os procedimentos também serão reforçados junto aos profissionais dos Canais de Relacionamento. Ação mitigadora e retificadora.

**Prazo:** 31/03/2021

**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**

Com o objetivo de verificar a criação e os serviços ofertados nos CIAs das localidades descritas no documento de Definição do Programa, bem como a disponibilização de CIAs itinerantes, foram realizados pela EY procedimentos considerando as premissas constantes no TTAC e no item 1.1.1 da Deliberação nº 105 do CIF.

Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

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

O documento de Definição do Programa, aprovado pelo CIF em 23 de abril de 2019 por meio da Deliberação nº 272, apresenta uma tabela contendo a relação de 20 CIAs fixos criados pela Fundação Renova, bem como suas respectivas datas de criação.

Considerando o exposto, foi solicitado à Fundação Renova evidências que corroborassem as datas de criação constantes no documento de Definição do Programa. Foi encaminhado à EY uma linha do tempo contendo os principais marcos do pilar Canais de Relacionamento entre novembro de 2015 e julho de 2019, além de um esclarecimento de que as manifestações registradas no sistema SGS por cada CIA também poderiam corroborar tais datas.

Diante disso, foram realizadas pela EY consultas à base de manifestações do sistema SGS, observando as datas de registro (campo "datareg") das primeiras manifestações registradas por cada um dos 20 CIAs, a partir de filtro nos campos "FormaRecebimento", buscando por registros de "Postos de Atendimento CIAs", e "unidadeinseriu" buscando pelo nome de cada CIA.

Os resultados obtidos podem ser visualizados na tabela resumo a seguir:

Tabela 2: Verificação de evidências da data de criação dos CIAs fixos, pela Fundação Renova

Verificação EY	Quantidade de CIAs	Percentual
CIAs com registro de manifestações no mesmo mês de abertura informado pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa	12	60%
CIAs com registro de manifestações divergente ao mês de abertura informado pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa	8 ①	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

① Dentre os oito CIAs, para três (Barra Longa, Nova Soberbo (Santa Cruz do Escalvado) e Regência) de acordo com a Fundação Renova não existia uma unidade específica no sistema SGS para identificação.

Para outros três (Povoação, Aracruz e São Mateus), foi informado à EY que os atendimentos iniciaram em espaços provisórios um mês antes da abertura, conforme identificado. Ainda, com relação ao CIA Resplendor, de acordo com a Fundação Renova a data de abertura está correta, entretanto a primeira manifestação foi registrada um mês após a abertura do mesmo.

Por fim, para o CIA Colatina foi informado que a data constante no documento de Definição do Programa (dezembro de 2016) está incorreta. De acordo com a Fundação Renova, o mesmo foi aberto em fevereiro de 2017.

**PG006.Canais.004: Divergência entre a data de abertura do CIA Colatina registrada no documento de Definição do Programa, dezembro de 2016, e a data de abertura informada pela Fundação Renova à EY, fevereiro de 2017.**

#### **Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Quanto à divergência identificada na data de abertura do CIA de Colatina, a Fundação Renova avaliará, junto à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) a viabilidade de retificação da data de implantação do CIA de Colatina no documento de Definição do PG06. Ação retificadora.

**Prazo:** 31/03/2021

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

O item 1.1.I da Deliberação nº 105 do CIF apresenta diretrizes relacionadas ao atendimento presencial, a serem seguidas pela Fundação Renova<sup>3</sup>. Neste sentido, a EY havia previsto a verificação do oferecimento dos serviços dispostos na referida Deliberação, pela Fundação Renova, por meio de inspeção física nos CIAs selecionados amostralmente.

Entretanto, devido ao isolamento social determinado na pandemia (COVID-19), não foi possível a realização do procedimento de inspeção física, conforme previsto inicialmente pela EY. Dessa forma, o procedimento foi limitado a consulta à base de manifestações do sistema SGS, em busca de evidências do atendimento aos itens c e d da referida Deliberação.

Foi possível identificar manifestações registradas por meio dos CIAs, bem como registros de recebimento de documentos.

Ainda, foram informadas pela Fundação Renova as ações desenvolvidas durante o período de isolamento social pela equipe de atendimento dos CIAs, não verificadas pela EY neste ciclo de auditoria.

### 3.2.3. 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

Observando o disposto no item 1.1.I da Deliberação nº 105 do CIF, relacionada ao atendimento presencial: *“mediante a instalação de escritórios e/ou postos avançados da Fundação Renova, inclusive nas comunidades recentemente reconhecidas pela Deliberação no 58 de 31 de março de 2017, em especial na comunidade de Povoação, município de Aracruz/ES e Município de São Mateus/ES.”*, de acordo com o documento de Definição do Programa, aprovado pelo CIF em 23 de abril de 2019 por meio da Deliberação nº 272, a Fundação Renova registrou que: *“Mediante a inclusão de novas áreas da região da foz do Rio Doce no escopo de atuação da Renova, teve início, em 2018, a utilização de ações de CIAs itinerantes. Nessa modalidade de atendimento, os atendentes deslocam-se até as comunidades, em dias determinados, para esclarecimento de dúvidas e registro de demandas.”*

Diante disso, foi solicitado à Fundação Renova evidências da disponibilização de CIAs itinerantes para atendimento presencial nas localidades da área de abrangência prevista no TTAC e na Deliberação nº 58 do CIF, que não possuem CIAs fixos.

Foram disponibilizados à EY arquivos contendo registros fotográficos de ações de CIAs itinerantes, bem como um arquivo contendo a relação de 153 ações de CIAs itinerantes datadas entre o período de 08 de janeiro de 2018 à 10 de março de 2020. A partir desta relação, foi selecionada pela EY uma amostra aleatória de 47 registros, calculada a partir das 153 ações (tamanho da população) e considerando 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro.

Para cada um dos 47 registros, foi realizada pela EY uma consulta à base de manifestações do sistema SGS em busca de manifestações registradas na data informada no documento, por meio de filtro nos campos “datareg”, “FormaRecebimento”, “resumo” e, em alguns casos, “endereço”.

A tabela resumo a seguir apresenta os resultados obtidos pela EY:

---

<sup>3</sup> [...] Nesses locais a Fundação deverá dispor de pessoas com treinamento adequado a fornecer aos interessados, com urbanidade e atenção, os seguintes serviços: a) consulta ao andamento de pedidos do interesse do indivíduo abertos perante a Fundação, com fornecimento de extrato impresso ou por e-mail; b) esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos próprios ou de interesse coletivo da comunidade em que vive, com o fornecimento por escrito da resposta; c) formalização de petições do interessado perante a Fundação Renova – mediante o fornecimento de numeração única de acompanhamento e chave de acesso digital ao sistema eletrônico de consulta (*login* e senha); d) recebimento de documentação complementar a procedimentos em trâmite; e) disponibilização do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos.

Tabela 3: Verificação de evidências da realização de ações de CIAs móveis pela Fundação Renova

Verificação EY	Quantidade de Ações	Percentual
Ação de CIA Móvel evidenciada por meio de manifestação registrada no sistema SGS	38 ①	81%
Ação de CIA Móvel com informações divergentes no documento	9 ②	19%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

① Sete ações foram evidenciadas, também, por registros fotográficos disponibilizados à EY pela Fundação Renova.

② Dentre as nove ações, cinco apresentavam divergência na data, e outras duas na comunidade informada. Para estas, foram disponibilizadas evidências pela Fundação Renova, a partir das quais foram corroboradas as informações fornecidas à EY. Com relação aos dois registros restantes, de acordo com a Fundação Renova, não representam ações de CIA Móvel, e sim plantões de apoio ao PG017.

A EY ressalta a importância da manutenção de um controle com informações precisas a respeito das ações de CIA Móvel realizadas pela Fundação Renova, a fim de evitar o repasse de informações divergentes aos atingidos e/ou demais interessados.

### **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**

O item 1.1.III da Deliberação nº 105 do CIF prevê a “*criação de sistema virtual de consulta, que poderá ser acessado pelo interessado mediante a inserção da chave de acesso individual (login e senha) [...]*”, bem como os serviços que devem ser disponibilizados, pela Fundação Renova, aos atingidos neste sistema virtual. Diante disso, foi solicitado à Fundação Renova evidências da criação do sistema e do oferecimento dos serviços descritos na referida Deliberação, e conforme previsto no Processo de Implantação do Portal do Usuário constante no documento de Definição do Programa.

Dentre as evidências disponibilizadas à EY, foi identificado um e-mail enviado em 20 de novembro de 2017, dois meses após a emissão da Deliberação, informando a disponibilização do Portal do Usuário a qualquer usuário externo à Fundação Renova que obtivesse acesso ao link da página. Vale ressaltar que não foi possível confirmar a disponibilização do Portal na referida data.

Adicionalmente, foi disponibilizado à EY um arquivo, extraído pela Fundação Renova do sistema SGS contendo a relação de solicitações de acesso ao Portal do Usuário. Por meio do arquivo, foram identificados registros de solicitações realizadas a partir de 22 de novembro de 2017, dois dias após a informação de disponibilização do Portal do Usuário.

Por meio de capturas de telas do Portal do Usuário realizadas pela Fundação Renova, no dia 19 de maio de 2020, e disponibilizadas à EY, foi possível corroborar o oferecimento dos serviços descritos na Deliberação nº 105 do CIF no Portal do Usuário, nesta data. Vale ressaltar que a partir da realização do procedimento, devido ao fato do portal ser dinâmico, não foi possível assegurar a disponibilização, pela Fundação Renova, dos serviços descritos, desde a data de criação do Portal do Usuário.

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

O item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF estabelece medidas a serem adotadas pela Fundação Renova relacionadas ao atendimento por telefone. Diante disso, a EY realizou procedimentos a fim de verificar a adoção das medidas estabelecidas no documento.

Os resultados obtidos são apresentados a seguir.

#### **3.4.1. Verificação de evidências da disponibilização, pela Fundação Renova, de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso ao Portal do Usuário**

Observando o disposto no item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF, relacionado ao atendimento por telefone: “[...] com disponibilização de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso do sistema online de consulta ao andamento (mediante login e senha), a serem fornecidos por SMS, e-mail, correios ou outro mecanismo que assegure ao interessado a ciência da informação [...]”, foi selecionada pela EY uma amostra aleatória de 68 itens registrados na base de manifestações do sistema SGS, pela Fundação Renova, como “0800”, por meio do campo “FormaRecebimento”, e com registro de “datareg” após 14 de setembro de 2017, data de emissão da referida Deliberação.

A amostra selecionada foi encaminhada à Fundação Renova para envio de evidências da disponibilização de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso ao Portal do Usuário. Para cada uma das 68 manifestações selecionadas, foram inseridas informações pela Fundação Renova indicando se houve solicitação, pelo manifestante, de acesso ao Portal do Usuário, e sinalizando casos em que a solicitação não foi realizada pelo manifestante.

No sistema, é possível identificar o responsável pela solicitação, que pode ser realizada via Canais de Relacionamento a pedido do manifestante ou pelo próprio site da Fundação Renova, a forma de recebimento do link, data e hora da solicitação e data de último acesso ao Portal do Usuário. A partir das informações, a EY realizou consultas individuais no sistema SGS, a cada um dos manifestantes selecionados, por meio da aba “Pesquisa”, verificando evidências que corroborassem as informações inseridas pela Fundação Renova no arquivo.

Apresentamos abaixo um resumo dos resultados obtidos pela EY:

Tabela 4: Verificação de existência de registros de solicitação de acesso ao Portal do Usuário

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Registro de solicitação de acesso via Canais de Relacionamento	9	13%
Registro de solicitação de acesso pelo usuário, por meio do site da Fundação Renova	15	22%
Registro de solicitação de acesso ao Portal do Usuário não identificado no sistema SGS	44	65%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Diante do exposto, foi possível verificar que dentre os 68 manifestantes selecionados aleatoriamente, para nove há registro de solicitação de acesso ao Portal do Usuário via Canais de Relacionamento, e 15 possuem registro de solicitação diretamente no site da Fundação Renova. Ainda, para os 44 manifestantes restantes, não foi identificado no sistema SGS registro de solicitação de acesso ao Portal do Usuário, conforme informado pela Fundação Renova, o que representa 65% do total avaliado.

### 3.4.2. Verificação de evidências da realização de pesquisa de satisfação quando da realização do atendimento por telefone, pela Fundação Renova

Observando o disposto no item 1.1.II da Deliberação nº 105 do CIF, relacionado ao atendimento por telefone: “*com atenção à qualidade e ao aprimoramento constante do serviço, mediante pesquisa de satisfação e oitiva aos reclames dos usuários (...)*”, a EY realizou uma verificação, utilizando a mesma amostra selecionada no procedimento anterior, que foi encaminhada à Fundação Renova para disponibilização das evidências da realização de pesquisa de satisfação para cada uma das 68 manifestações recebidas via 0800 e selecionadas na amostra.

Foram fornecidas pela Fundação Renova informações referentes a cada manifestação selecionada, indicando:

- A transferência da ligação à pesquisa de satisfação, e nestes casos, sinalizando se a transferência foi devida ou indevida<sup>4</sup>, e incluindo evidências;
- As manifestações que não foram transferidas para a pesquisa de satisfação, incluindo justificativas pela Fundação Renova.

Apresentamos a seguir um resumo dos resultados obtidos pela EY após verificação das informações e evidências disponibilizadas:

Tabela 5: Verificação de evidências da transferência de ligações à pesquisa de satisfação

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Evidência da transferência da ligação à pesquisa de satisfação disponibilizada	59 ①	87%
Transferência da ligação à pesquisa de satisfação realizada, de acordo com a Fundação Renova, entretanto não foi disponibilizada evidência à EY	6 ②	9%
Inexistência de evidências da transferência, de acordo com a Fundação Renova ③	2	3%
De acordo com a Fundação Renova, a ligação caiu e por este motivo não foi transferida	1	1%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

① As evidências disponibilizadas não apresentam o número de protocolo da manifestação. Diante disso, foi realizada pela EY um confronto entre os campos de data, nome do operador e número de telefone, entre a evidência e a respectiva manifestação. Para oito registros foi possível a verificação apenas da data da ligação e do nome do operador. Ainda, para um registro só foi possível verificar a data da ligação, uma vez que não foi disponibilizada na evidência o nome do operador.

② Dentre as seis ligações, para cinco foi informado pela Fundação Renova que foi realizada a transferência, entretanto o manifestante encerrou o contato antes de iniciar a pesquisa, não sendo gerada evidência. Ainda de acordo com a Fundação Renova, para um caso a ligação foi transferida indevidamente, uma vez que foi realizada antes de encerrar o contato, conforme registrado pelo atendente no campo “resumoconclusao” da manifestação.

③ De acordo com a Fundação Renova, “*quando não há evidência em sistema, de que houve ou não houve transferência para a pesquisa, duas possibilidades podem ocorrer: 1ª – ligação ser interrompida no ato da transferência pelo atingido/pessoa que ligou. 2ª – a ligação caiu e o atendente não observou a queda e por isso não registrou informação sobre a queda da ligação.*”.

<sup>4</sup> De acordo com a Fundação Renova, uma transferência é considerada indevida quando o atendente encaminha a ligação antes do contato ser encerrado.

Diante do exposto, foram disponibilizadas à EY evidências da transferência da ligação à pesquisa de satisfação para 59 manifestações, o que representa 87% do total avaliado. Vale ressaltar que para os demais registros, a EY não obteve acesso à gravação das ligações e ao sistema por meio do qual é realizada a pesquisa de satisfação, entretanto a Fundação Renova disponibilizou justificativas para a não realização da transferência.

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

A partir da base de manifestações do sistema SGS, contendo 675.520 registros, descrita na introdução da seção 3 deste relatório, foram realizados procedimentos com o objetivo de verificar a acuracidade das informações apresentadas. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

#### **3.5.1. Verificação da existência de registros em duplicidade**

Uma vez informado pela Fundação Renova que o sistema SGS não permite o registro de manifestações com o mesmo número de protocolo, foi realizado pela EY, por meio do campo “protocolo”, o procedimento de identificação de registros em duplicidade na base de manifestações sistema SGS, conforme descrito anteriormente.

Dentre os 675.520 números de protocolos verificados, não foi identificada pela EY a existência de registros em duplicidade.

#### **3.5.2. Verificação do preenchimento de campos utilizados para realização de retorno ao manifestante, sendo eles: “Manifestante”, “Resumo”, e dados para contato (“Telefone” ou “E-mail”)**

Foi realizado pela EY procedimento de verificação do preenchimento dos campos “Manifestante”, “Resumo”, “Telefone” e “e-mail”, sem os quais a realização de resposta ao manifestante pode ser comprometida. Dessa forma, foi verificada a existência de registros em branco, bem como a existência de registros preenchidos de forma inconsistente ou incoerente ao tipo do campo, observando a quantidade de caracteres.

Ressalta-se que para a consolidação do resultado foi considerada pela EY a informação do campo “FormaRecebimento” das manifestações, uma vez que, de acordo com a Fundação Renova, aquelas recebidas via “Fale Conosco”, “Fale Conosco – Portal”, “E-mail” e “Redes Sociais” são inseridas no sistema SGS a partir de informações encaminhadas pelos próprios manifestantes nesses canais, e dessa forma, podem apresentar inconsistências no preenchimento. O detalhamento dos resultados obtidos a partir da verificação das formas de recebimento pode ser visualizado no **Anexo 1 – Tabela referente ao Procedimento 3.5.2.**

Os resultados obtidos pela EY após verificação de cada campo podem ser visualizados a seguir.

Tabela 6: Verificação do preenchimento e da existência de registros em branco

Campo	Registros sem Preenchimento	Verificação do Preenchimento
Manifestante	0	10.003 registros com 12 ou menos caracteres.
Resumo	0	1.412 registros contendo 20 ou menos caracteres. Dentre os quais, destaca-se: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 registros preenchidos com um espaço, dos quais 22 foram recebidos e registrados por atendentes da Fundação Renova; ①</li> <li>• 48 registros preenchidos com números, dos quais 47 foram recebidos e registrados por atendentes da Fundação Renova; ②</li> <li>• Oito registros recebidos e registrados por atendentes da Fundação Renova, preenchidos com caracteres aleatórios;</li> <li>• Registros cujo preenchimento apresenta combinações de letras aleatórias;</li> <li>• Registros incompletos.</li> </ul>
Telefone	1.389 ③	74 registros preenchidos com menos de 14 caracteres. ④
E-mail	1.389 ③	165 registros com quantidade igual ou inferior a 14 caracteres.

① Dentre os três restantes, um possui “FormaRecebimento” classificada como “E-mail”, e outros dois foram classificados como “Fale Conosco”.

② Um possui “FormaRecebimento” classificada como “Fale Conosco”.

③ Para verificação dos registros em branco, foi realizada uma verificação com ambos os campos de contato, “telefone” e “e-mail”, desconsiderando os registros classificados como “Respondida no ato”, uma vez que, para esses registros, entende-se que não há necessidade de retorno posterior ao registro da manifestação. Após apresentação dos resultados à Fundação Renova, foi informado que os campos não possuem obrigatoriedade quanto ao preenchimento. Diante disso, os mesmos não foram considerados pela EY como uma não conformidade.

④ Uma vez que os números de telefone são inseridos pela Fundação Renova no formato (xx)xxxxx-xxxx, foi considerado pela EY o mínimo de 14 caracteres para realização da verificação.

Conforme apresentado na tabela a seguir, consolidando os resultados por ano de registro das manifestações, considerando o campo “datareg” da base de manifestações do sistema SGS, é possível observar um aumento na quantidade de registros a partir do ano de 2017.

Tabela 7: Detalhamento da verificação do preenchimento dos campos, por ano

Ano	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>5</sup>	Total
<b>Campo “Manifestante”</b>							
Quantidade de registros	18	984	3.036	3.891	1.619	455	<b>10.003</b>
Percentual	0,18%	9,84%	30,35%	38,90%	16,19%	4,55%	<b>100,00%</b>
<b>Campo “Resumo”</b>							
Quantidade de registros	8	76	973	294	24	37	<b>1.412</b>
Percentual	0,57%	5,38%	68,91%	20,82%	1,70%	2,62%	<b>100,00%</b>
<b>Campo “Telefone”</b>							
Quantidade de registros	0	5	43	8	14	4	<b>74</b>
Percentual	-	6,76%	58,11%	10,81%	18,92%	5,41%	<b>100,00%</b>
<b>Campo “E-mail”</b>							
Quantidade de registros	0	27	60	60	15	3	<b>165</b>
Percentual	-	16,36%	36,36%	36,36%	9,09%	1,82%	<b>100,00%</b>

Considerando que seria necessária uma verificação individual dos registros dos campos “Manifestante” e “Resumo” com quantidade igual ou inferior a 12 e 20 caracteres, respectivamente, para assegurar que se trata de informações incompletas, devido ao volume identificado e que as mesmas podem apresentar um registro completo, os itens são apresentados como uma recomendação para que a Fundação Renova avalie os processos de registro das informações no sistema SGS, e não como uma não conformidade.

**PG006.Canais.005: Dentre 1.412 registros contendo 20 ou menos caracteres no campo “resumo”, foram identificados 22 registros cujo campo foi preenchido pela Fundação Renova com espaço, não representando um resumo da manifestação, em desacordo com a definição do campo.**

#### **Comentários da Fundação Renova:**

Quanto aos Pontos de Atenção e Pontos de Auditoria apontados neste item, inicialmente, cumpre pontuar que nem todos eles se referem a erros ou falhas de procedimento da Fundação Renova. Com destaque, parte dos casos pode ser originado do próprio registro feito pelo manifestante (por exemplo, por meio do Portal do Usuário) ou são provenientes do período emergencial, em que há maior limitação de informações disponíveis. Em relação aos dados de telefone e e-mail, em específico, vale dizer que os Canais de Relacionamento já adotam o procedimento de visitar e complementar dados pessoais a cada novo contato recebido junto a um solicitante, confirmando e atualizando os dados disponíveis no SGS.

Alguns desses casos, inclusive, já não são mais passíveis de ocorrerem no sistema, devido a melhorias implementadas pela Fundação Renova, que bloqueiam a inserção de dados incompletos ou fora do padrão no SGS.

**Plano de ação:** A Fundação Renova abrirá tickets junto à SA Informática para verificar se o SGS ainda permite registros somente com espaços, além de telefones com número reduzido de caracteres, e solicitar o bloqueio desse tipo de registro. De toda forma, para além dessas ações já realizadas, a Fundação Renova verificará cada um dos casos, para identificação de erro e avaliação da melhor forma de correção e/ou melhoria dos dados, realizando-as diretamente no sistema, quando pertinente. Além disso, reforçará as orientações e procedimentos com todos os atendentes dos Canais de Relacionamento. Ação mitigadora e retificadora.

**Prazo:** 30/04/2021

<sup>5</sup> Registrados até 30 de abril de 2020, data de corte da extração da base de manifestações do sistema SGS.

**PG006.Canais.006:** Dentre 1.412 registros contendo 20 ou menos caracteres no campo “resumo”, foram identificados 47 registros cujo campo foi preenchido pela Fundação Renova com números, não representando um resumo da manifestação, em desacordo com a definição do campo.

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 005.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 0005.

**Prazo:** 30/04/2021

**PG006.Canais.007:** Dentre 1.412 registros contendo 20 ou menos caracteres no campo “resumo”, foram identificados oito registros cujo campo foi preenchido pela Fundação Renova com caracteres aleatórios, não representando um resumo da manifestação, em desacordo com a definição do campo.

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 005.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 0005.

**Prazo:** 30/04/2021

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

Dentre as 675.520 manifestações constantes na base de manifestações do sistema SGS, foram identificadas 644.693 manifestações registradas a partir das formas de recebimento gerenciadas e reportadas por Canais de Relacionamento, conforme informação constante no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, disponibilizado pela Fundação Renova à EY. Dentro deste universo, foram identificados pela EY, no campo “manifestacaoAssunto”, a existência de 579.486 manifestações relacionadas aos Programas, e 65.207 relacionadas a outros 10 assuntos, incluindo temas como “Samarco” e “Rompimento da Barragem da Vale”.

Diante do exposto, a EY selecionou duas amostras distintas, de 68 itens cada, para realização do procedimento, sendo uma considerando manifestações direcionadas aos Programas, e outra considerando os demais assuntos.

- **Manifestações relacionadas aos Programas**

Primeiramente, foi selecionada uma amostra estratificada entre os 38 Programas que possuem manifestações registradas na base, de maneira que houvesse ao menos uma manifestação de cada Programa, vide **Anexo 2 – Tabela referente ao Procedimento 3.5.3**. Na sequência, as manifestações selecionadas nesta amostra foram verificadas individualmente pela EY, observando a coerência entre o assunto da manifestação e a classificação da mesma, considerando a árvore de temas e subtemas constantes no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”. A seguir os resultados obtidos a partir da execução do procedimento.

Tabela 8: Verificação da coerência entre o assunto da manifestação e a classificação da mesma (Programas)

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Classificação adotada condiz com as informações registradas no sistema SGS	55 ①	80,88%
Classificação de “manifestacaoAssuntoTema” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	4	5,88%
Classificação de “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	6	8,82%
Manifestação classificada como “Cancelada” sem registro do motivo	1 ②	1,47%
Inconclusivo	2	2,94%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

① Dentre as 55 manifestações, foi identificado pela EY um registro com divergência entre a “manifestacaoAssuntoTema” e as informações registradas, considerando as possibilidades de classificação previstas no documento utilizado como referência. Entretanto, considerando que a manifestação possui data de registro anterior à criação da Fundação Renova, e o registro foi classificado no Programa correspondente, o mesmo não foi considerado como ponto de auditoria pela EY.

② Após apresentação do resultado à Fundação Renova, foi informado que a manifestação foi cancelada pois estava sendo tratada em outro protocolo, encaminhado à EY para consulta.

Conforme exposto, foram identificadas inconsistências para 10 manifestações, ou seja, a classificação adotada não condiz com as informações registradas. Ainda, para duas manifestações o resultado foi inconclusivo, uma vez que os relatos registrados não apresentam informações suficientes para verificação da classificação adotada.

A EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir a coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema, uma vez que estes dados impactam o processo de atendimento e/ou retorno ao manifestante.

***PG006.Canais.008: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas quatro manifestações cuja classificação do campo “manifestacaoAssuntoTema” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.***

#### **Comentários da Fundação Renova:**

Vale destacar a inerente complexidade da árvore de assuntos, temas e subtemas vinculados ao processo de reparação e compensação, permanentemente em atualização, assim como a dificuldade associada a alguns dos temas trabalhados, o que justifica a ocorrência de alguns equívocos de classificação. No entanto, a Fundação Renova reforça que realiza, de forma contínua, treinamentos junto às suas equipes, bem como disponibiliza materiais auxiliares (como pílulas, Q&As e informativos), buscando ampliar o conhecimento de seus atendentes sobre os temas e evitar a ocorrência de novos erros.

**Plano de ação:** Em relação à “Classificação de manifestacaoAssuntoTema não condiz com as informações registradas no campo resumo”, “Classificação de manifestacaoAssunto não condiz com as informações registradas no campo resumo” e “Manifestação relacionada à Programa, classificada como “Fundação Renova – Informações sobre a Fundação”, a Fundação Renova verificará individualmente cada um dos casos, implementando as devidas correções no próprio registro da manifestação, no SGS.

**Prazo:** 30/04/2021

**PG006.Canais.009: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas seis manifestações cuja classificação do campo “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 30/04/2021

- **Demais Assuntos**

Foi selecionada uma amostra estratificada entre os 10 assuntos não relacionados aos Programas constantes na base de manifestações do sistema SGS, descritos na tabela a seguir, contendo pelo menos uma manifestação de cada assunto:

Tabela 9: Demais assuntos identificados no campo “manifestacaoAssunto” da base de manifestações do sistema SGS.

Classificação do campo “manifestacaoAssunto”	Quantidade de Manifestações
1. Assistência Humanitária – Resgate de pessoas	6
2. Diálogo Comunidades – Investimento Samarco	4
3. Diálogo Comunidades – Diálogo Socio institucional	21
4. Diálogo Comunidades – Impacto da operação	4
5. Diálogo Comunidades – Outros	194
6. Fundação Renova	64.820
7. Rompimento Barragem da Vale	129
8. Samarco – Empregados Samarco	24
9. Samarco – Retomada das operações	4
10. Samarco – Segurança dos empregados	1
<b>Total</b>	<b>65.207</b>

As manifestações selecionadas na amostra foram verificadas individualmente pela EY, observando a existência de manifestações que deveriam ser direcionadas à Programas e foram classificadas entre os demais assuntos pela Fundação Renova. Não foi avaliada a coerência entre a classificação adotada e as outras classificações existentes dentre os demais assuntos.

Foi identificada uma manifestação que, de acordo com o relato registrado no campo “resumo”, a classificação deveria ser direcionada à Programa. Ainda, uma manifestação foi considerada inconclusiva, uma vez que o relato registrado não apresenta informações suficientes para verificação da classificação, conforme apresentado na tabela resumo a seguir:

Tabela 10: Verificação da coerência entre o assunto da manifestação e a classificação da mesma (Demais assuntos)

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Manifestação não relacionada à Programa	66	97,06%
Manifestação relacionada à Programa, classificada como “Fundação Renova – Informações sobre a Fundação”	1 ①	1,47%
Inconclusivo	1	1,47%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

① De acordo com a informação registrada no campo “resumo”, a manifestação se refere a requisição de atendimento pelo Programa de Indenização Mediada (PG002).

**PG006.Canais.010: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação classificada como “Fundação Renova – Informações sobre a Fundação”, que de acordo com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo” deveria ser direcionada para tratativa ao Programa.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 30/04/2021

3.5.4. 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

De acordo com o documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, o campo “analistaResponsavel” apresenta o “nome completo do profissional vinculado como ponto focal”, ou seja, o profissional vinculado ao assunto/tema selecionado, no momento do registro da manifestação, como ponto focal para tratativa da mesma.

Entretanto, dentre as 644.693 manifestações relacionadas às formas de recebimento gerenciadas e reportadas por Canais de Relacionamento constantes na base de manifestações do sistema SGS, foram identificadas pela EY 479.427 manifestações cujo campo “analistaResponsavel” é um dos 14 responsáveis não especificados, conforme tabela a seguir. A partir desse universo, foi realizada uma seleção amostral de 68 itens, estratificada por este campo, contendo pelo menos uma manifestação de cada um dos responsáveis não especificados.

Tabela 11: Campo “analistaResponsavel” com responsáveis não especificados na base de manifestações do sistema SGS

Classificação do campo “analistaResponsavel”	Quantidade de Manifestações
1. Apoio Jurídico	194
2. Canais de Relacionamento	53.888
3. Central de Relacionamento 0800	44
4. Construtora Aterpa SA	1
5. Equipe Auxílio Financeiro	157
6. Equipe Cadastro Integrado	806
7. Equipe PIM	132
8. Nível 2	15.382
9. Ouvidoria Fundação Renova	150
10. Plantão Jurídico Samarco	21
11. Poliane	1
12. Ponto focal não definido	408.424
13. Supervisor – Equipe Central Rede	193
14. Supervisor Central de Atendimento 0800	34
<b>Total</b>	<b>479.427</b>

As manifestações selecionadas na amostra foram verificadas individualmente pela EY, observando as informações e classificações registradas nos campos “statusManifestacao”, “FormaRecebimento”, “manifestacaoAssunto”,

“manifestacaoAssuntoTema”, “ultimoEncaminhamento” e campos correlatos<sup>6</sup>, “resumo”, “responsavelconclusao”, “nomeoperadoralteracaofinal” e “resumoconclusao”, da base de manifestações do sistema SGS.

Apesar das manifestações selecionadas estarem vinculadas à responsáveis genéricos, em desacordo com a informação constante no documento encaminhado pela Fundação Renova, para todas as 68 manifestações verificadas os campos “responsavelconclusao” e “nomeoperadoralteracaofinal” apresentam nomes completos de pessoas. Ainda, apenas uma manifestação possui status “Em tratamento para elaboração de resposta escrita”, as demais foram classificadas pela Fundação Renova como “Respondida” ou “Respondida no ato”.

De acordo com a Fundação Renova, o campo “analistaResponsavel” “é um campo dinâmico, pois depende da disponibilidade do usuário correspondente ao tema, estar ativo no SGS.” Ainda, foi informado à EY que “Quando um usuário do sistema deixa de ser a referência técnica para tratamento de determinadas manifestações, o campo fica em branco até que um novo usuário assuma como ponto focal do tema (a partir da definição do Programa).”, e que antes era possível a criação de um novo tema no sistema SGS é necessária a indicação do ponto focal, o que não era necessário antes.

Adicionalmente, durante a verificação das manifestações selecionadas na amostra para execução do procedimento, foram identificadas pela EY inconsistências em sete manifestações, conforme tabela resumo a seguir:

Tabela 12: Verificação da tratativa para os casos em que o campo “analistaResponsavel” não apresenta a especificação do ponto focal responsável

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Classificação adotada condiz com as informações registradas no sistema SGS	61 ①	89,71%
Classificação de “manifestacaoAssuntoTema” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	4	5,88%
Classificação de “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	2	2,94%
Relato da manifestação não registrado no campo “resumo”	1	1,47%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

① Dentre as 61 manifestações, foram identificados pela EY dois registros com divergências entre as informações registradas no campo “resumo” e a classificação adotada para o campo “manifestacaoAssuntoTema”, considerando aquelas disponíveis no sistema SGS. Entretanto, considerando que as manifestações possuem data de registro anterior à criação da Fundação Renova, e que os registros foram classificados no Programa correspondente, os mesmos não foram considerados como divergência pela EY.

A EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir a coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema, uma vez que estes dados impactam o processo de atendimento e/ou retorno ao manifestante.

**PG006.Canais.011: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas quatro manifestações cuja classificação do campo “manifestacaoAssuntoTema” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 30/04/2021

<sup>6</sup> “ultimoEncaDE”, “ultimoEncaPARA”, “ultimoEncaForma”, “ultimoencaData” e “ultimoencaTipo”.

**PG006.Canais.012: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas duas manifestações cuja classificação do campo “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 30/04/2021

**PG006.Canais.013: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação cujo campo “resumo” não apresenta o registro do relato do manifestante.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Quanto ao “Relato da manifestação não registrado no campo resumo”, a Renova analisará o caso e procederá as correções cabíveis. Ação retificadora.

**Prazo:** 30/04/2021

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

Dentre as 644.693 manifestações relacionadas às formas de recebimento gerenciadas e reportadas por Canais de Relacionamento constantes na base de manifestações do sistema SGS, foram identificadas pela EY 579.486 manifestações cujo campo “manifestacaoAssunto” estava vinculado à 38 diferentes Programas.

A partir desse universo, foi selecionada uma amostra aleatória de 68 itens, estratificada entre os 38 Programas constantes na base, contendo pelo menos uma manifestação de cada Programa.

As manifestações selecionadas foram verificadas individualmente pela EY, observando a coerência entre a classificação, status e informações das mesmas.

Foram identificadas divergências em sete manifestações, conforme tabela resumo a seguir:

Tabela 13: Verificação da coerência entre a classificação de “manifestacaoAssunto”, o status e as informações da manifestação, registradas no sistema SGS

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Classificação adotada condiz com as informações registradas no sistema SGS	59	86,76%
Classificação de “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	3	4,41%
Manifestação classificada como “Respondida”, sem registro do retorno ao manifestante no campo “resumoconclusao”	2	2,94%
“statusManifestacao” não condiz com os encaminhamentos registrados na manifestação	1	1,47%
“ultimoencaTipo” não condiz com informações registradas no campo “resumoconclusao”	1	1,47%
Cancelamento de manifestação sem registro do protocolo correspondente	2 ①	2,94%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

① Dentre as duas manifestações classificadas como “Cancelada” sem registro dos protocolos correspondentes, em uma manifestação foi registrado o cancelamento por duplicidade, e na outra manifestação foi registrado cancelamento para registro de nova manifestação em outro Programa. Após apresentação do resultado à Fundação Renova, foram informados os protocolos correspondentes, verificados pela EY em consulta ao sistema SGS, corroborando a informação disponibilizada.

Conforme exposto, foram identificadas inconsistências entre as informações e encaminhamentos registrados nas manifestações, e as classificações adotadas pela Fundação Renova em campos como “statusManifestacao”, “manifestacaoAssunto”, “ultimoencaTipo”.

A EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir a coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema, uma vez que estes dados impactam o processo de atendimento e/ou retorno ao manifestante.

***PG006.Canais.014: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas três manifestações cuja classificação do campo “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.***

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 30/04/2021

***PG006.Canais.015: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas duas manifestações classificadas como “Respondida” pela Fundação Renova, entretanto sem registro do retorno dado ao manifestante no campo “resumoconclusao”.***

**Comentários da Fundação Renova:**

Quanto à “Manifestação classificada como “Respondida”, sem registro do retorno ao manifestante no campo resumoconclusao”, informa-se que, após melhorias solicitadas pela Fundação Renova junto à SA Informática, o sistema SGS não mais permite a conclusão de manifestações sem a devida descrição do campo “Resumo da Conclusão”.

**Plano de ação:** Para os casos específicos identificados pela EY, a Renova os avaliará individualmente e buscará as correções pertinentes. Ação retificadora.

**Prazo:** 31/03/2021

***PG006.Canais.016: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação cujo “statusManifestacao” não condiz com os encaminhamentos registrados na mesma pela Fundação Renova.***

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Para os casos específicos identificados pela EY, a Renova os avaliará individualmente e buscará as correções pertinentes. Ação retificadora.

**Prazo:** 31/03/2021

**PG006.Canais.017: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação cujo “ultimoencaTipo” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumoconclusao”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Para os casos específicos identificados pela EY, a Renova os avaliará individualmente e buscará as correções pertinentes. Ação retificadora.

**Prazo:** 31/03/2021

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

A partir das 644.693 manifestações relacionadas às formas de recebimento gerenciadas e reportadas por Canais de Relacionamento constantes na base de manifestações do sistema SGS, foi selecionada uma amostra aleatória de 68 itens, estratificada entre os 11 tipos de classificação do campo “statusManifestacao” constantes no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, conforme tabela a seguir, contendo pelo menos uma manifestação de cada status existente nesse universo.

Tabela 14: Classificações do campo “statusManifestacao” da base de manifestações do sistema SGS

Classificação do campo “statusManifestacao”	Quantidade de Manifestações
1. Aguarda conclusão do atendimento	0
2. Aguardando conclusão	14
3. Cancelada	1.702
4. Em tratamento	58.074
5. Em tratamento para elaboração de resposta escrita	35
6. Em tratamento para resposta final	208
7. Em tratamento para resposta intermediária	29
8. Em tratamento para Canais de Relacionamento	3
9. Respondida	168.548
10. Respondida (não se enquadra nas políticas de indenização e auxílio financeiro)	5
11. Respondida no ato	416.075
<b>Total</b>	<b>644.693</b>

As manifestações selecionadas foram verificadas individualmente pela EY, observando na base de manifestações e no sistema SGS os encaminhamentos e informações registradas pela Fundação Renova em cada uma.

Foram identificadas divergências em duas manifestações, conforme tabela resumo a seguir:

Tabela 15: Verificação da coerência entre a classificação, o status e as informações da manifestação, registradas no sistema SGS

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Classificação adotada condiz com as informações registradas no sistema SGS	66	97,06%
“statusManifestacao” e “FormaRecebimento” não condizem com as informações registradas nos campos “resumo” e “resumoconclusao”	1	1,47%
Cancelamento de manifestação por duplicidade, sem registro do protocolo correspondente	1	1,47%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

Ainda, foi identificado pela EY, no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf” (página 23) que as manifestações classificadas como “Cancelada” são reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento como “Respondida”, o que diverge da classificação da manifestação adotada pela Fundação Renova no sistema SGS.

A EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir a coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema, uma vez que estes dados impactam o processo de atendimento e/ou retorno ao manifestante.

**PG006.Canais.018: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação cujo “statusManifestacao” e “FormaRecebimento” não condizem com as informações registradas pela Fundação Renova nos campos “resumo” e “resumoconclusao”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Quanto aos casos apontados pela EY como “statusManifestacao e FormaRecebimento não condizem com as informações registradas nos campos resumo e resumoconclusao”, os registros de manifestações serão analisados individualmente, aplicando as correções quando cabível. As orientações e procedimentos também serão reforçados junto às equipes dos Canais de Relacionamento. Ação retificadora e mitigadora.

**Prazo:** 31/03/2021

**PG006.Canais.019: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação com registro de cancelamento por duplicidade, entretanto sem o registro do protocolo correspondente na mesma.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Quanto aos casos apontados pela EY como “Cancelamento de manifestação por duplicidade, sem registro do protocolo correspondente”, os registros de manifestações serão analisados individualmente, aplicando as correções quando cabível. As orientações e procedimentos também serão reforçados junto às equipes dos Canais de Relacionamento.

**Prazo:** 26/02/2021

3.5.7. 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”

Conforme descrito para os procedimentos anteriores, de acordo com a Fundação Renova, 10 classificações de “FormaRecebimento” não são geridas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, e por este motivo, foram verificadas de forma segregada das demais.

Diante disso, foi realizado pela EY procedimento para verificação, por meio de amostra, dos 30.827 registros identificados na base de manifestações do sistema SGS relacionados às formas de recebimento não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento, conforme tabela a seguir.

Tabela 16: Classificações de “FormaRecebimento” não gerenciadas e reportadas por Canais de Relacionamento

Classificação do campo “FormaRecebimento”	Quantidade de Manifestações
1. Abordagem Presencial	19.005
2. E-mail	5.677
3. Eventos	13
4. Fórum	18
5. Mobilização	1.084
6. Ofício	480
7. Ouvidoria	242
8. Redes Sociais	116
9. Reunião de Diálogo	419
10. Telefone	3.773
<b>Total</b>	<b>30.827</b>

A partir deste universo, foi selecionada uma amostra aleatória de 68 itens, estratificada entre as 10 classificações de “FormaRecebimento” não gerenciadas por Canais, contendo pelo menos uma manifestação de cada. As manifestações selecionadas foram verificadas individualmente pela EY, observando as informações e classificações registradas nos campos “statusManifestacao”, “FormaRecebimento”, “manifestacaoAssunto”, “manifestacaoAssuntoTema”, “ultimoEncaminhamento” e campos correlatos<sup>7</sup>, “resumo”, e “resumoconclusao” registradas em cada uma.

Foram identificadas incoerências em 19 registros de manifestações, conforme tabela resumo a seguir:

Tabela 17: Verificação dos registros originados das “formas de recebimento” não gerenciadas e reportadas pelo pilar Canais de Relacionamento

Verificação EY	Quantidade de Manifestações	Percentual
Classificação adotada condiz com as informações registradas no sistema SGS	49	72,06%
“statusManifestacao” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	9 ①	13,24%
Classificação de “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	4	5,88%
Classificação de “manifestacaoAssuntoTema” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	3	4,41%
“FormaRecebimento” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”	2	2,94%
Campo “ultimoEncaminhamento” apresenta a mesma informação do campo “resumo”	1	1,47%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

<sup>7</sup> “ultimoEncaDE”, “ultimoEncaPARA”, “UltimoEncaForma”, “ultimoencaData” e “ultimoencaTipo”.

① As nove manifestações para as quais a classificação do campo “statusManifestacao” não condiz com as informações registradas no campo “resumo”, se referem a manifestações recebidas por e-mail e cuja “dataconclusao” registrada no sistema SGS não condiz com a data de resposta da Fundação Renova registrada no campo “resumo”. De acordo com a Fundação Renova, foi alinhado internamente que tais demandas seriam incluídas no sistema SGS com status “Respondida no ato”. Vale ressaltar que, dentre estas, foi identificada pela EY uma manifestação respondida após o prazo de 20 dias, que não seria identificada a partir da verificação somente pelo campo “dataconclusao”, utilizado para calcular o intervalo entre o registro da manifestação e o registro de retorno final.

A EY ressalta a importância da adoção, pela Fundação Renova, de medidas para garantir a coerência entre as informações registradas nas manifestações do sistema SGS e as classificações nos demais campos constantes no referido sistema, uma vez que estes dados impactam diretamente o processo de atendimento e/ou retorno ao manifestante.

**PG006.Canais.020: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas nove manifestações cujo “statusManifestacao” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Quanto aos casos apontados pela EY como “statusManifestacao e FormaRecebimento não condizem com as informações registradas nos campos resumo e resumoconclusao”, os registros de manifestações serão analisados individualmente, aplicando as correções quando cabível. As orientações e procedimentos também serão reforçados junto às equipes dos Canais de Relacionamento. Ação retificadora e mitigadora.

**Prazo:** 31/03/2021

**PG006.Canais.021: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas quatro manifestações cujo classificação de “manifestacaoAssunto” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 31/03/2021

**PG006.Canais.022: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas três manifestações cujo classificação de “manifestacaoAssuntoTema” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 008.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 008.

**Prazo:** 31/03/2021

**PG006.Canais.023: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foram identificadas duas manifestações cuja “FormaRecebimento” não condiz com as informações registradas pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 020.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 020.

**Prazo:** 31/03/2021

**PG006.Canais.024: Dentre as 68 manifestações selecionadas na amostra, foi identificada uma manifestação cujo campo “ultimoencaminhamento” apresenta a mesma informação registrada pela Fundação Renova no campo “resumo”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Sem comentários.

**Plano de ação:** Fundação Renova verificará individualmente cada um dos casos, implementando as devidas correções no próprio registro da manifestação no SGS e reforçará orientações junto aos atendentes. Ação mitigadora e retificadora.

**Prazo:** 31/03/2021

**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**

A EY realizou procedimentos a fim de verificar o atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante estabelecido na Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017, bem como as ações realizadas pelo pilar Canais de Relacionamento relacionadas às manifestações em aberto por um período superior a 20 dias.

Os resultados obtidos são apresentados a seguir.

**3.6.1. 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 de retorno final pela Fundação Renova**

Observando o disposto na Deliberação nº 105 do CIF: “As solicitações individuais formuladas por pessoas físicas ou jurídicas deverão ter sua resposta final em prazo não superior a 20 (vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC (...)”, a EY realizou uma verificação do intervalo entre a data de registro do protocolo (campo “datareg”) e a data de retorno final pela Fundação Renova (campo “dataconclusao”), das manifestações registradas a partir de 14 de setembro de 2017, data de emissão da referida Deliberação. Neste sentido, foram identificadas 472.026 manifestações para verificação. Os registros foram consolidados pela EY, conforme a seguir:

- Retorno final dentro do prazo: manifestações cujo intervalo entre a data de registro da manifestação e a data de registro da resposta final foi menor ou igual a 20 dias;
- Retorno final fora do prazo: manifestações cujo intervalo entre a data de registro da manifestação e a data de registro da resposta final foi superior a 20 dias; e,

- Sem registro de retorno final: manifestações sem registro de retorno final até a data de extração da primeira base de manifestações do sistema SGS, realizada em 04 de maio de 2020.

Apresentamos na tabela a seguir os resultados obtidos:

Tabela 18: Prazo entre o registro e resposta final das manifestações registradas nos Canais de Relacionamento

Prazo entre o registro e resposta final das manifestações	Quantidade de Manifestações	Percentual
<b>Retorno final dentro do prazo</b>	<b>334.761</b>	<b>70,92%</b>
<b>Retorno final fora do prazo</b>	<b>78.186</b>	<b>16,56%</b>
Entre 20 e 40 dias	9.898	12,66%
Entre 41 e 60 dias	7.451	9,53%
Entre 61 e 90 dias	7.937	10,15%
Entre 91 e 120 dias	5.969	7,63%
Superior a 120 dias ①	46.931	60,02%
<b>Sem registro de retorno final</b>	<b>59.079</b>	<b>12,52%</b>
Inferior a 20 dias	1.036	1,75%
Entre 20 e 40 dias	622	1,05%
Entre 41 e 60 dias	1.153	1,95%
Entre 61 e 90 dias	2.225	3,77%
Entre 91 e 120 dias	2.385	4,04%
Superior a 120 dias ②	51.658	87,44%
<b>Total</b>	<b>472.026</b>	<b>100,00%</b>

① O maior intervalo entre a data de registro e a data de resposta identificado na base de manifestações do sistema SGS é de 939 dias.

② As cinco manifestações em aberto por maior tempo, foram registradas em 15 de setembro de 2017 e possuem 962 dias entre a data de registro e a data de extração da respectiva base de manifestações do sistema SGS, em 06 de maio de 2020.

**PG006.Canais.025: Foram identificadas pela EY 58.043 manifestações sem registro de retorno final, no campo “dataconclusao”, pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova em um prazo superior a 20 dias, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF, o que representa 12,30% do total avaliado.**

#### **Comentários da Fundação Renova:**

A resposta às manifestações é um processo que depende de um conjunto de ações, de múltiplas áreas, para sua efetividade. A Fundação Renova e, em especial, a área de Canais de Relacionamento do PG06 têm empregado grande esforço na busca pelo pleno atendimento à Deliberação CIF nº 105, de modo a garantir retorno às solicitações no prazo de até 20 dias. No entanto, apesar de tais esforços, a complexidade e dinamismo inerentes ao contexto da reparação e compensação, muitas vezes, representam obstáculos para que tais resultados sejam alcançados.

Para que uma manifestação seja respondida, após ser devidamente registrada no sistema SGS, é necessário que os programas vinculados ao tema dos pedidos avaliem a questão, definam a adequada tratativa e implementem as soluções cabíveis e necessárias. Pelo lado dos Canais de Relacionamento, é preciso que os profissionais da área acessem às informações registradas pelos programas para tratativa da manifestação, a fim de disponibilizar o retorno aos solicitantes. No entanto, nem sempre tais respostas são viabilizadas no tempo requerido.

Ciente da importância de tal cumprimento, diversas iniciativas têm sido realizadas e/ou reforçadas pelos Canais, a fim de garantir a adequada solução aos pedidos recebidos, no menor tempo possível. Entre elas, está a definição de pontos focais temáticos dos Canais de Relacionamento, para aprofundamento e melhor articulação junto aos programas; realização de reunião de articulação com equipes dos programas, para apoio às tratativas e cobrança de retorno às solicitações pendentes de resposta; análise rotineira da base de dados, buscando identificar manifestações com possíveis respostas disponíveis; além do treinamentos dos atendentes e disponibilização de documentos auxiliares (como pílulas, Q&As e informativos), buscando ampliar o conhecimento de seus atendentes sobre os temas.

No entanto, cabe dizer que parte das manifestações sem resposta trata-se de casos de elevado nível de complexidade, para os quais a Fundação Renova, em diálogo com as distintas instâncias de governança da reparação, ainda não possui definição quanto ao adequado tratamento dos pedidos. Reforça-se, também, que cabe a Canais de Relacionamento também resguardar pela qualidade da informação a ser disponibilizada aos solicitantes, sendo essa uma preocupação permanente da área.

Por fim, vale dizer que nem todas as interações realizadas pelos Canais de Relacionamento junto aos demais programas estão circunscritos ao módulo de manifestações do sistema SGS, o que tornaria o processo altamente moroso e fragmentado. A maior parte dos contatos, são feitos por meio de reuniões rotineiras de articulação entre as áreas, de forma presencial, por videoconferência e/ou telefone, não sendo, portanto, evidenciadas nos registros de encaminhamentos das manifestações.

Já quanto ao retorno sobre a previsibilidade de resposta às solicitações, esse só acontece quando os atendentes têm acesso a tal informação, disponibilizada pelas equipes dos demais programas.

**Plano de ação:** Para garantir melhores resultados nessa gestão, a Fundação Renova permanecerá realizando as atividades de alinhamento junto aos programas e qualificação de sua equipe de atendentes, além de ampliar os esforços de sensibilização, alinhamento e aproximação com os demais programas, para apoiar no tratamento de manifestações.

**Prazo:** 31/05/2021

3.6.2. 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

Para realização deste procedimento, foi selecionada pela EY uma amostra aleatória de 68 itens em aberto por um período superior a 20 dias do seu registro, estratificada entre os 38 Programas que possuem manifestações nesta condição, na base de manifestações do sistema SGS, contendo pelo menos uma manifestação de cada Programa.

A amostra selecionada foi encaminhada à Fundação Renova para disponibilização de evidências da realização do acompanhamento e cobrança, pelo pilar Canais de Relacionamento junto aos Programas. Foram fornecidas informações pela Fundação Renova para cada manifestação selecionada, indicando se houve acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa - nestes casos, informando data e hora dos encaminhamentos - e sinalizando casos em que a ação não foi realizada.

A partir das informações, a EY realizou consultas individuais, no sistema SGS, a cada uma das manifestações sobre as quais foram fornecidas, pela Fundação Renova, informações referentes aos encaminhamentos no arquivo enviado à EY. Para as manifestações em que foi possível verificar registros de acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa no sistema SGS, também foi realizada uma verificação com relação ao prazo dispendido entre a data de registro da manifestação e a data da primeira cobrança registrada no sistema SGS.

Apresentamos a seguir um resumo dos resultados obtidos pela EY:

Tabela 19: Verificação de evidências da realização de acompanhamento e/ou cobrança junto aos Programas, para manifestações em aberto por um período superior a 20 dias

Realização de acompanhamento e/ou cobrança registrada no sistema SGS	Quantidade de Manifestações	Percentual
<b>Registro de acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa no sistema SGS</b>	<b>10</b>	<b>14,71%</b>
Dentro de 20 dias do registro da manifestação	3	30,00%
Após 20 dias de registro da manifestação	7	70,00%
<b>Registro de acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa no sistema SGS, após contato do manifestante</b>	<b>21 ①</b>	<b>30,88%</b>
Dentro de 20 dias do registro da manifestação	9	42,86%
Após 20 dias de registro da manifestação	12	57,14%
<b>Acompanhamento ou cobrança junto ao Programa não realizado, de acordo com a Fundação Renova</b>	<b>23 ②</b>	<b>33,82%</b>
<b>Acompanhamento ou cobrança junto ao Programa realizado, entretanto encaminhamentos registrados no sistema SGS não evidenciam a ação</b>	<b>14 ③</b>	<b>20,59%</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

① Dentre as 21 manifestações com registro de acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa após contato do manifestante, conforme registrado no sistema SGS, oito são manifestações relacionadas à fase 2 do Cadastro Integrado. De acordo com a Fundação Renova, tais casos "*têm o seu acompanhamento em outras instâncias, Diretoria e Conselho Curador, e não junto ao ponto focal.*". Vale ressaltar que dentre essas manifestações relacionadas à fase 2 do Cadastro Integrado, foi identificada uma manifestação com registro de 33 contatos do manifestante, e uma manifestação com registro de 29 contatos do manifestante.

② Dentre as 23 manifestações com acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa não realizado, conforme informado à EY, três são manifestações relacionadas à fase 2 do Cadastro Integrado. De acordo com a Fundação Renova, tais casos "*têm o seu acompanhamento em outras instâncias, Diretoria e Conselho Curador, e não junto ao ponto focal.*".

③ Dentre as 14 manifestações para as quais foi indicada a realização do acompanhamento e/ou cobrança junto ao Programa realizado, entretanto encaminhamentos registrados no sistema SGS não evidenciam tal ação, três

são manifestações relacionadas à fase 2 do Cadastro Integrado. De acordo com a Fundação Renova, tais casos "têm o seu acompanhamento em outras instâncias, Diretoria e Conselho Curador, e não junto ao ponto focal."

Considerando a ausência de diretriz formalizada quanto a realização de cobrança pelo pilar Canais de Relacionamento junto aos Programas, os itens cuja ação não foi realizada pelo pilar não foram considerados como uma não conformidade pela EY. Entretanto, a EY recomenda que a Fundação Renova adote medidas junto aos Programas com o objetivo de dar celeridade nas tratativas às solicitações recebidas via Canais de Relacionamento.

3.6.3. 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

Observando o disposto no documento de Definição do Programa: "Não havendo resposta conclusiva para a manifestação, uma previsibilidade de resposta final deverá ser repassada pelos Canais de Relacionamento ao manifestante, de acordo com justificativa e planejamento dos Programas da Fundação.", a EY realizou uma verificação, utilizando a mesma amostra selecionada no procedimento anterior, que foi encaminhada à Fundação Renova para disponibilização das evidências do contato com o manifestante descrito no documento de Definição do Programa.

Dessa forma, para cada um dos 68 registros selecionados na amostra, foram fornecidas pela Fundação Renova informações indicando a realização do contato com o manifestante para informar a previsibilidade de retorno final – nestes casos, informando data e hora dos encaminhamentos – e indicados os registros para os quais a ação não foi realizada.

A partir das informações, a EY realizou consultas individuais, ao sistema SGS, a cada uma das manifestações para as quais foram fornecidas, pela Fundação Renova, informações referentes aos encaminhamentos no arquivo enviado à EY.

Apresentamos a seguir um resumo dos resultados obtidos pela EY:

Tabela 20: Verificação de evidências da realização, pelo pilar Canais de Relacionamento, de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto

Realização de contato com manifestantes para informar previsibilidade de retorno final	Quantidade de Manifestações	Percentual
Registro de contato para informar previsibilidade de retorno final no sistema SGS	1	1,47%
Contato para informar previsibilidade de retorno final não realizado, de acordo com a Fundação Renova	42	61,76%
Contato para informar previsibilidade de retorno final realizado, de acordo com a Fundação Renova, entretanto encaminhamentos registrados no sistema SGS não evidenciam a ação	25	36,77%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

Considerando o exposto, foi verificada a realização de contato com o manifestante para informar a previsibilidade de retorno final em uma manifestação, dentre as 68 selecionadas na amostra pela EY, o que representa 1,47% do total avaliado. Vale ressaltar que a ação está prevista no documento de Definição do Programa elaborado pela Fundação Renova e aprovado pela CT-PDCS e pelo CIF.

**PG006.Canais.026: Ausência de evidências da realização de contato com o manifestante que possua solicitações em aberto, pela Fundação Renova, para informar a previsibilidade de retorno final, para 67 manifestações, em desacordo com o previsto no documento de Definição do Programa, o que representa 98,53% do total avaliado.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 025.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 025.

**Prazo:** 31/05/2021

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

Uma vez informado à EY que o pilar Canais de Relacionamento envia cartas individualizadas aos atingidos mediante solicitação de resposta escrita formal ou quando da necessidade de formalizar retornos conclusivos dos Programas, a EY havia previsto a seleção de uma amostra de 68 manifestações registradas no sistema SGS contendo registro de solicitações de respostas formais, para verificação de evidências do envio das cartas individualizadas aos solicitantes. De acordo com a Fundação Renova, a seleção poderia ser realizada pela EY por meio do campo “respostajuridico”.

Em consulta ao referido campo, foram identificados pela EY 6.165 registros preenchidos. Entretanto, dentre os registros foram observados textos como “readonly” – este, presente em 5.852 registros, o que representa 95% do total de registros preenchidos -, “Não”, “Sim”, “///”, dentre outros para os quais foi solicitado à Fundação Renova um esclarecimento.

Adicionalmente, a amostra foi selecionada e encaminhada à Fundação Renova, no dia 24 de agosto de 2020, para disponibilização das evidências. Não foram disponibilizados à EY os esclarecimentos solicitados, bem como as evidências do envio de cartas individualizadas aos atingidos dentro do prazo estabelecido. De acordo com a Fundação Renova, foi aberto um chamado junto à área de Tecnologia da Informação (TI), que não foi respondido.

Diante do exposto, até a finalização deste relatório não foi possível executar o procedimento previsto no PAI.

**3.8. Verificação de campos gerais constantes na base de manifestações do sistema SGS da Fundação Renova**

Durante a realização dos procedimentos previstos pela EY no PAI emitido em maio de 2020, foram observadas pela EY inconsistências nas informações registradas em alguns campos presentes na base de manifestações do sistema SGS. Diante disso, foram realizados procedimentos de verificação dos campos da base, considerando a definição dos mesmos apresentadas no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”.

Os resultados obtidos pela EY podem ser visualizados a seguir.

**3.8.1. Verificação das datas de inserção, data de registro e data de conclusão registradas na base de manifestações do sistema SGS**

• **Divergência entre a data de inserção e a data do relato**

De acordo com a Fundação Renova, para alguns casos não é possível registrar a manifestação no sistema SGS na mesma data de recebimento, como por exemplo “nos casos de ações de CIA Móvel em locais com restrições de acesso à internet ou quedas de sistema.” Ainda, foi informado à EY que as manifestações recebidas via “Fale Conosco”, “Fale

Conosco – Portal”, “E-mail” e “Redes Sociais” são inseridas manualmente no sistema SGS a partir de informações encaminhadas pelos próprios manifestantes nesses canais, e por isto, o registro das mesmas pode não ocorrer na mesma data do recebimento.

Diante disso, foi realizada pela EY procedimento de verificação do intervalo entre os registros de data de recebimento das manifestações, e data de inserção no sistema SGS.

Dentre os 675.520 registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, foram identificadas 14.164 manifestações com registro de “datainsercao” diferente da “datareg”, desconsiderando aquelas originadas da Samarco, registradas inicialmente no sistema CRM, por meio de filtro no campo “protocolo”, uma vez que os protocolos das manifestações originadas do referido sistema iniciam com a sigla “CRM”.

Os registros foram consolidados pela EY, conforme o intervalo entre as datas, como apresentado na tabela a seguir:

Tabela 21: Intervalo entre a data de recebimento da manifestação e a data de inserção no sistema SGS

Intervalo	Quantidade de Manifestações	Percentual
Data de inserção anterior à datareg	10	0,07%
Entre 1 e 5 dias	4.986 ①	35,20%
Entre 6 e 10 dias	951	6,71%
Entre 11 e 20 dias	934	6,59%
Entre 21 e 40 dias	1.065	7,52%
Entre 41 e 60 dias	833	5,88%
Entre 61 e 90 dias	616	4,35%
Entre 91 e 120 dias	470	3,32%
Superior a 120 dias	4.299 ②	30,35%
<b>Total</b>	<b>14.164</b>	<b>100,00%</b>

① Dentre as 4.986 manifestações com intervalo entre 1 a 5 dias entre a data de recebimento e a data de inserção no sistema SGS, 2.174 manifestações possuem registro de “FormaRecebimento” dentre “Fale Conosco”, “Fale Conosco – Portal”, “E-mail” e “Redes Sociais”.

② O maior intervalo entre a data de recebimento da manifestação e a data de inserção identificado na base de manifestações do sistema SGS é de 817 dias.

A EY ressalta o risco de comprometimento do processo de atendimentos ao manifestante devido ao registro tardio das solicitações no sistema SGS, uma vez que o mesmo é utilizado pela Fundação Renova como meio oficial de registro e envio de solicitações de manifestantes aos respectivos Programas para tratamento e retorno da solicitação.

- **Divergência entre a data de conclusão e a data do relato, para manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Respondida no ato”**

Uma vez que a classificação “Respondida no ato” designam as manifestações respondidas no momento do recebimento da solicitação pelo atendente, foi realizado pela EY procedimento para a verificação da existência de registros com essa classificação, com divergência entre os registros de data de conclusão e data do relato.

Dentre os 675.520 registros constantes na base de manifestações do sistema SGS, foram identificadas 19.548 manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Respondida no ato”, com registro de “dataconclusao” diferente da “datareg”, desconsiderando aquelas originadas da Samarco, registradas inicialmente no sistema CRM, por meio de filtro no campo “protocolo”, uma vez que os protocolos das manifestações originadas do referido sistema iniciam com a sigla “CRM”.

Os registros identificados foram classificados pela EY, quanto ao intervalo entre as datas de recebimento e de conclusão, conforme a seguir.

Tabela 22: Intervalo entre a data de conclusão da manifestação e a data de registro no sistema SGS

Intervalo	Quantidade de Manifestações	Percentual
Entre 1 e 5 dias	12.173	62,27%
Entre 6 e 10 dias	1.129	5,78%
Entre 11 e 20 dias	1.032	5,28%
Entre 21 e 40 dias	1.126	5,76%
Entre 41 e 60 dias	451	2,31%
Entre 61 e 90 dias	436	2,23%
Entre 91 e 120 dias	345	1,76%
Superior a 120 dias	2.856 ①	14,71%
<b>Total</b>	<b>19.548</b>	<b>100,00%</b>

① O maior intervalo entre a data de conclusão da manifestação e a data de registro identificado na base de manifestações do sistema SGS é de 937 dias.

Vale ressaltar que tal inconsistência impacta diretamente em eventuais análises realizadas na base de manifestações dos sistema SGS utilizando apenas do status “Respondida no ato”, uma vez que 5.214 registros possuem registro de “dataconclusao” acima do prazo de 20 dias estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF, o que representa 26,67% do total identificado.

Ainda, foi realizada pela EY verificação quanto à “FormaRecebimento” das manifestações identificadas neste procedimento. O detalhamento dos resultados obtidos a partir da verificação das formas de recebimento pode ser visualizado no **Anexo 3 – Tabela referente ao Procedimento 3.8.1.**

**PG006.Canais.027: Foram identificadas 19.548 manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Respondida no ato”, porém com registro de data de conclusão, no campo “dataconclusao”, diferente da data de recebimento do relato, no campo “datareg”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Os itens apontados pela Auditoria foram, em sua maioria, objeto de tickets abertos junto à SA Informática, a fim de esclarecer as razões da inconsistência e apurar possíveis soluções sistêmicas para as questões.

**Plano de ação:** A Fundação Renova empreenderá os esforços necessários para correção dos itens identificados como incorretos e avaliará a necessidade de reforçar orientações e procedimentos internos para adequação desses processos. Ação mitigadora e retificadora.

**Prazo:** 31/06/2021

- **Manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Em tratamento” com registro de data de conclusão**

Uma vez que a classificação “Em tratamento” corresponde àquelas manifestações que ainda não foram concluídas, foi realizado pela EY procedimento com objetivo de identificar registros com essa classificação, que possuísem registro de data de conclusão.

Diante disso, foi realizada pela EY uma consulta, na base de manifestações do sistema SGS, à todas as classificações correspondentes ao “Em tratamento”, de acordo com o documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, sendo elas: “Em tratamento”, “Em tratamento para elaboração de resposta escrita”, “Em tratamento para resposta final”, “Em tratamento para resposta intermediária” e “Em tratamento para Canais de Relacionamento”.

Foram identificadas 15 manifestações classificadas como “Em tratamento para resposta final” com registro de “dataconclusao”, conforme apresentado na tabela a seguir:

Tabela 23: Manifestações classificadas como “Em tratamento” com registro de data de conclusão

Número do Protocolo	FormaRecebimento	dataconclusao
000-20160627	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
000-20160624	Reunião de Diálogo	20/01/2020
00-20170224	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
00-20170824	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
000-20181126	0800	21/01/2020
000-20181121	Telefone	21/01/2020
000-20181002	Postos de Atendimento CIAs	25/09/2019
000-20180507	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
000-20180517	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
000-20180829	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
000-20180126	Postos de Atendimento CIAs	20/01/2020
000-20190226	Abordagem presencial	11/03/2019
000-20190115	Telefone	21/01/2020
000-20190417	Postos de Atendimento CIAs	24/10/2019
0-20190618	0800	05/12/2019

**PG006.Canais.028: Foram identificadas 15 manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Em tratamento para resposta final”, com registro de data de conclusão no campo “dataconclusao”.**

**Comentários da Fundação Renova:**

Idem aos comentários do item 027.

**Plano de ação:** Idem ao plano de ação do item 027.

**Prazo:** 31/06/2021

3.8.2. Verificação do preenchimento de campos da base de manifestações do sistema SGS

Para realização do procedimento, foram desconsiderados os campos não utilizados por Canais de Relacionamento, de acordo com informações presentes no documento “Book\_Auditoria\_Abril2020.pdf”, bem como os campos “manifestante”, “resumo”, “telefone”, “e-mail” e “resumojuridico” uma vez que os mesmos já foram avaliados pela EY em procedimentos anteriores.

Foram identificadas inconsistências nos campos a seguir:

Tabela 24: Campos da base de manifestações do sistema SGS com inconsistências no preenchimento

Campo	Definição de acordo com o documento “Book_Auditoria_Abril2020.pdf	Inconsistências
unidadeinseriu	Unidade, setor ou área da Fundação Renova responsável por inserir a informação no sistema. [...]	5.603 registros em branco
peçoarecebimentomanif	Nome completo do profissional responsável pelo recebimento/acolhimento da manifestação junto ao solicitante/atingido (manifestante).	303 registros sem especificação do profissional responsável pelo recebimento/acolhimento da manifestação
ultimoencaminhamento	Descrição do último encaminhamento registrado no protocolo/manifestação.	2.032 registros com 20 ou menos caracteres no campo, possuindo indícios de estarem incompletos

Campo	Definição de acordo com o documento "Book_Auditoria_Abril2020.pdf"	Inconsistências
resumoconclusao	Descrição do resumo da mensagem de conclusão do protocolo.	9.306 registros com 20 ou menos caracteres no campo, possuindo indícios de estarem incompletos

Considerando que não foi identificada pela EY uma premissa quanto à obrigatoriedade e diretrizes mínimas para preenchimento destes campos, os mesmos não foram considerados como uma não conformidade.

## 4. Recomendações e Observações Adicionais

A partir dos procedimentos realizados, a EY identificou inconsistências e não conformidades no processo da Fundação Renova no âmbito do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Canais de Relacionamento, entre elas:

- Intervalo entre o registro e retorno de manifestações, pela Fundação Renova, em desacordo ao prazo de 20 dias estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF para retorno final;
- Manifestações com campo “statusManifestacao” classificado como “Cancelada” sem registro do motivo e, quando aplicável, do número de protocolo correspondente (ex. cancelamento por duplicidade);
- Divergências de informações em controles internos adotados pelo pilar Canais de Relacionamento relacionados à ações de CIA Móvel;
- Inconsistências no preenchimento de campos do sistema SGS importantes para o atendimento e/ou acompanhamento de manifestações;
- Reporte de manifestações com status “Cancelada” como “Respondida”;
- Não realização de acompanhamento e/ou cobrança junto aos Programas para todas as manifestações em aberto, após 20 dias de recebimento da manifestação, de acordo com informações registradas no sistema SGS; e,
- Divergência entre a data de recebimento da manifestação e a data de registro da mesma no sistema SGS.

Recomenda-se que a Fundação Renova adote ações efetivas visando corrigir os processos e controles relacionados às inconsistências relatadas acima.

Embora as definições relacionadas ao Programa (documento “Definição do Programa”) tenham sido aprovadas pelo CIF por meio da Deliberação nº 272, até a finalização dos nossos procedimentos os indicadores do Programa ainda se encontravam em fase de avaliação pela CT-PDCS, portanto, não foi possível avaliar os aspectos relacionados à mensuração de indicadores e efetividade do Programa. Nesse sentido, os resultados apresentados neste documento devem ser analisados pela Câmara Técnica Participação, Diálogo e Controle Social, Fundação Renova e pelos membros do CIF considerando tal fato.

Vale ressaltar que todos os pontos constantes neste relatório foram previamente discutidos com a Fundação Renova e os comentários e considerações estão apresentados ao final de cada um dos procedimentos executados pela EY constantes nesse documento.

## 5. Lista de Anexos

### 5.1. Anexo 1 – Tabela referente ao Procedimento 3.5.2

Campo	Manifestante	Resumo	Telefone	E-mail	Total	Percentual
<b>Gerenciadas e reportadas por Canais</b>	<b>9.582</b>	<b>918</b>	<b>65</b>	<b>156</b>	<b>10.721</b>	<b>92,00%</b>
Postos de Atendimento CIAs	2.229	94	15	10	2.348	20,15%
0800	6.847	698	32	141	7.718	66,23%
Contato Ativo 0800/Fale Conosco	116	14	1	2	133	1,14%
Contato Ativo CIAs	100	-	4	-	104	0,90%
Fale Conosco	251	81	13	3	348	2,99%
Fale Conosco – Portal	39	31	-	-	70	0,60%
<b>Não gerenciadas e reportadas por Canais</b>	<b>421</b>	<b>494</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>933</b>	<b>8,01%</b>
Abordagem Presencial	230	431	6	6	673	5,77%
E-mail	105	29	3	3	140	1,20%
Eventos	1	1	-	-	2	0,02%
Mobilização	18	-	-	-	18	0,15%
Ofício	10	-	-	-	10	0,09%
Ouvidoria	6	1	-	-	7	0,06%
Redes Sociais	2	-	-	-	2	0,02%
Telefone	49	32	-	-	81	0,70%
<b>Total</b>	<b>10.003</b>	<b>1.412</b>	<b>74</b>	<b>165</b>	<b>11.654</b>	<b>100,00%</b>
<b>Percentual</b>	<b>85,83%</b>	<b>12,12%</b>	<b>0,63%</b>	<b>1,42%</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**5.2. Anexo 2 – Tabela referente ao Procedimento 3.5.3**

Classificação do campo “manifestacaoAssunto”	Quantidade de Manifestações
1. PG001 Levantamento e Cadastro	260.954
2. PG002 Ressarcimento e Indenização	232.201
3. PG003 Proteção e Recuperação da Qualidade de Vida dos Povos Indígenas	70
4. PG004 Proteção e Qualidade de Vida de Outras Comunidades Tradicionais	462
5. PG005 Proteção Social	3.126
6. PG006 Diálogo, Comunicação e Participação Social	1.076
7. PG007 Assistência aos Animais	743
8. PG008 Reconstrução de Vilas	4.171
9. PG009 Recuperação da UHE Risoleta Neves	102
10. PG010 Recuperação das Demais Comunidades e Infraestruturas Impactadas	3.376
11. PG011 Reintegração da Comunidade Escolar	47
12. PG012 Memória Histórica, Cultural e Artística	33
13. PG013 Turismo, Cultura, Esporte e Lazer	520
14. PG014 Saúde Física e Mental da População Impactada	1.029
15. PG015 Tecnologias Socioeconômicas	101
16. PG016 Retomada das Atividades Aquícolas e Pesqueiras	84
17. PG017 Retomada das Atividades Agropecuárias	3.915
18. PG018 Diversificação Econômica Regional	56
19. PG019 Micro e Pequenos Negócios	2.226
20. PG020 Estímulo à Contratação Local	316
21. PG021 Auxílio Financeiro Emergencial	62.641
22. PG023 Manejo dos Rejeitos	160
23. PG024 Contenção de Rejeitos e Tratamento dos Rios	9
24. PG025 Recuperação da Área Ambiental 1	91
25. PG026 Recuperação de APPs	58
26. PG027 Recuperação de Nascentes	193
27. PG028 Conservação da Biodiversidade	18
28. PG029 Recuperação da Fauna Silvestre	3
29. PG030 Fauna e Flora Terrestre Ameaçadas de Extinção	3
30. PG031 Coleta e Tratamento de Esgoto e Destinação de Resíduos Sólidos	11
31. PG032 Tratamento de Água e Captação Alternativa	1.366
32. PG033 Educação Ambiental	21
33. PG034 Preparação para Emergência Ambiental	5
34. PG037 Gestão de Riscos Ambientais	5
35. PG038 Monitoramento da Bacia do Rio Doce	273
36. PG039 Unidades de Conservação	2
37. PG040 CAR e PRAs	7
38. PG042 Ressarcimento de Gastos Públicos Extraordinários	12
<b>Total</b>	<b>579.486</b>

### 5.3. Anexo 3 – Tabela referente ao Procedimento 3.8.1

Verificação EY	Divergência entre a data de inserção e a data do relato	Divergência entre a data de conclusão e a data do relato (Respondidas no ato)	Total	Percentual
<b>Gerenciadas e reportadas por Canais</b>	<b>6.460</b>	<b>17.680</b>	<b>24.140</b>	<b>71,61%</b>
Postos de Atendimento CIAs	763	902	1.665	4,94%
0800	1.514	15.655	17.169	50,93%
Contato Ativo 0800/Fale Conosco	58	7	65	0,19%
Contato Ativo CIAs	42	7	49	0,15%
Fale Conosco	2.568	1.089	3.657	10,85%
Fale Conosco – Portal	1.515	20	1.535	4,55%
<b>Não gerenciadas e reportadas por Canais</b>	<b>7.704</b>	<b>1.868</b>	<b>9.572</b>	<b>28,39%</b>
Abordagem Presencial	2.346	1.401	3.747	11,11%
E-mail	4.379	186	4.565	13,54%
Eventos	1	1	2	0,01%
Fórum	2	2	4	0,01%
Mobilização	106	108	214	0,63%
Ofício	321	6	327	0,97%
Ouvidoria	1	2	3	0,01%
Redes Sociais	6	-	6	0,02%
Reunião de Diálogo	134	64	198	0,59%
Telefone	408	98	506	1,50%
<b>Total</b>	<b>14.164</b>	<b>19.548</b>	<b>33.712</b>	<b>100,00%</b>
<b>Percentual</b>	<b>42,01%</b>	<b>57,99%</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>