

FUNDAÇÃO RENOVA

Programa: PG 002 – Programa de Indenização Mediada aos IMPACTADOS

Apresentação da análise sobre as indenizações pagas em função da suspensão do abastecimento de água - “Dano da Água”

Agosto/2018 – Versão: 01



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Relatório contendo a análise sobre as indenizações pagas em função da suspensão do abastecimento de água - "Dano da Água" no âmbito do Programa PG 002 - Programa de Indenização Mediada aos IMPACTADOS.

Plano de Gerenciamento de Projetos Controle de Versão

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	14/08/2018	EY	Emissão do documento.

Envolvidos:

Entidade	Representante	Data	Sign-off
FUNDAÇÃO			
CÂMARA TÉCNICA – CTOS			
EY			

Índice

1.	Limitações e Premissas	3
2.	Detalhamento dos Procedimentos Realizados	4
3.	Resultado dos Procedimentos Executados	6
4.	Recomendações e Observações Adicionais	10

1. Limitações e Premissas

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 responsabilidade pela suficiência, ou que não tenham concordado com os procedimentos descritos.

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 às 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.

Considerando que os procedimentos não constituem em um trabalho de auditoria ou de revisão limitada conduzido de acordo com as normas de auditoria ou de revisão aplicáveis no Brasil, não expressamos qualquer asseguração sobre as informações analisadas.

Na eventualidade da realização de procedimentos de auditoria conforme normas aplicáveis 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 mediante o consentimento prévio da EY.

2. Detalhamento dos Procedimentos Realizados

Os procedimentos realizados pela EY tiveram como objetivo a análise das indenizações relacionadas ao dano de água pagas pela Fundação Renova no âmbito do Programa PG002 - Programa de Indenização Mediada aos IMPACTADOS, previsto nas cláusulas 31 a 38 do TTAC – Termo de Transação de Ajustamento de Conduta, como Programa de Negociação Coordenada. O dano de água configura uma modalidade de indenização por danos morais paga aos indivíduos residentes nos municípios localizados ao longo do Rio Doce e que tiveram seu abastecimento de água suspenso por mais de 24 horas em decorrência do rompimento da barragem de Fundão.

As diretrizes relacionadas as indenizações por danos de água foram definidas pela Fundação Renova através do documento denominado “Políticas Indenizatórias” e a fórmula de pagamento foi estabelecida na deliberação 29 do CIF – Comitê Interfederativo, datada de 25 de outubro de 2016.

Os procedimentos constantes neste documento foram previamente apresentados e acordados junto a Fundação Renova e a Câmara Técnica de Organização Social, em reunião realizada em novembro de 2017. A análise da EY contida neste documento contemplou exclusivamente as indenizações relacionadas ao dano da água cujo ingresso no programa ocorreu até o dia 10 de maio de 2018 (data de corte), totalizando 242.341 (duzentos e quarenta e dois mil trezentos e quarenta e um) registros. Os procedimentos realizados pela EY, bem como os resultados alcançados relacionados as indenizações de danos gerais pagas pela Fundação Renova, foram apresentados em documento específico.

Vale ressaltar que, conforme estabelecido pela Fundação Renova, não houve a realização de cadastro integrado para aqueles cujo impactado está exclusivamente relacionado a suspensão do abastecimento de água, dessa forma, não foi objeto dos procedimentos realizados pela EY o confronto entre a relação de pessoas constante no cadastro integrado e aqueles que receberam indenizações relacionadas ao dano da água.

Dessa forma, a análise realizada pela EY consistiu na aplicação dos seguintes procedimentos:

- Verificação da coerência e integridade da base de dados, considerando a análise dos seguintes aspectos:
 - Existência de registros em duplicidade, considerando os campos chaves: Nome, CPF, Número do Requerimento/Protocolo, Cód. Pessoa;
 - Existência de registros com ausência de dados chaves, considerando os seguintes campos: Nome, Município de Impacto, Número do Requerimento, Valor da Indenização e Data de Aceite;
 - Existência de registro cuja localidade encontra-se fora da região de abrangência, conforme relação de municípios constante no documento “Políticas Indenizatórias”;
 - Análise de aderência dos valores indenizados aos critérios aprovados na deliberação nº 29 do CIF;
 - Confronto entre os dados constantes na base de indenizações e as informações provenientes do site da Receita Federal, através da consulta pelo número de CPF, adotando uma amostra de 60 indenizações.
- Inspeção amostral da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova e confronto com as informações constantes na base de indenizações, considerando a análise dos seguintes aspectos:
 - Existência de comprovante de residência à época do evento;
 - Existência dos termos e documentos previstos no procedimento definido para pagamento da indenização;
 - Recalculo dos valores pagos pela Fundação Renova considerando os termos da deliberação nº 29 do CIF.
- Confronto entre a relação de depósitos efetuados pelas operadoras de cartões, Alelo Cartões e Policard, e a base de indenizações, considerando os seguintes aspectos:
 - O número de série do cartão informado por titular, assim como os dados pessoais do mesmo (nome e CPF);
 - O valor do crédito no cartão por titular;

- Confronto entre as manifestações constantes nos canais de relacionamento da Fundação Renova, sistema SGS, e a base de indenizações relacionadas ao dano da água;

Não foi escopo de trabalho da EY a realização de procedimentos específicos destinados a verificação da integridade, validade e/ou a autenticidade da documentação, e das informações fornecidas pelas pessoas e consideradas pela Fundação Renova para fins do pagamento de indenizações relacionadas ao dano da água. Adicionalmente, a EY não realizou nenhum procedimento com o objetivo de detectar fraudes, sendo que a responsabilidade pelo pagamento das indenizações, integridade e exatidão das informações disponibilizadas é exclusiva das pessoas contempladas no programa e da Fundação Renova.

Ressalta-se que, a responsabilidade pela definição das diretrizes adotadas para o cálculo das indenizações bem como os critérios de elegibilidade ao programa não é da EY. Até a data de emissão deste relatório, o documento denominado “Definição do Programa” elaborado pela Fundação Renova para fins do Programa de Indenização Mediada aos IMPACTADOS não havia sido aprovado pelo CIF - Comitê Interfederativo.

3. Resultado dos Procedimentos Executados

Os seguintes aspectos foram observados durante a aplicação dos procedimentos:

3.1. Verificação da coerência e integridade da base de dados

3.1.1. Existência de registros em duplicidade

Para a verificação de registros em duplicidade, a EY utilizou como referência os seguintes campos chaves: Nome, CPF, Cod Pessoa e Protocolo do Dano da Água (PDA), e a análise foi realizada de forma individualizada ou por meio de combinações entre os campos.

A partir da realização do procedimento, a EY identificou, inicialmente, 62 (sessenta e dois) registros em duplicidade na base de indenizações fornecida pela Fundação Renova, dos quais 59 (cinquenta e nove) registros foram relacionados pela Fundação Renova ao processo de recarga de saldos remanescentes realizado durante a migração da operadora Policard para a operadora Alelo e 3 (três) foram reportados pela Fundação Renova como pagamentos efetivamente realizados em duplicidade, sendo eles:

Requerimento	Beneficiário	Valor
-	Ana XXXXX XX XXXXXXXX	R\$ 1100,00
PDA02.20161209.03XXX1	Ana XXXXX XX XXXXXXXX	R\$ 1100,00
-	Jair XXXXXXX XXXXXXXXX	R\$ 1000,00
PDA01.20170523.11XXX1	Jair XXXXXXX XXXXXXXXX	R\$ 1000,00
-	Maria XXX XXXXX XXXXXXXX XX XXXXX	R\$ 1000,00
PDA02.20161212.03XXX1	Maria XXX XXXXX XXXXXXXX XX XXXXX	R\$ 1000,00

Para os 59 (cinquenta e nove) registros informados pela Fundação Renova como relacionados a recarga de saldo remanescente, foi constatado que em 01 (hum) registro a duplicidade identificada está vinculado a uma mesma operadora (Alole), portanto, a explicação apresentada não possui respaldo, conforme detalhado a seguir:

Operadora	Requerimento	Beneficiário	Valor
Alelo Cartões	PDA09.20161206.03XXX7	Luzi XXXXXX XXXXXXXX XXXXX	R\$ 800,00
Alelo Cartões	PDA09.20161206.03XXX7	Luzi XXXXXX XXXXXXXX XXXXX	R\$ 1000,00

Além do caso acima, ainda em relação aos registros relacionados a recarga de saldo remanescente, foram observados outros 02 (dois) casos para os quais o segundo pagamento realizado a título de "Crédito de Saldo Remanescente" foi igual ou superior ao pagamento inicialmente realizado, sendo eles:

Operadora	Requerimento	Beneficiário	Valor
Policard	PDA05.20161105.0XXX1	Angelita XXXXXX XXXXXX	R\$1.000,00
Alelo Cartões	PDA05.20161105.0XXX1	Angelita XXXXXX XXXXXX	R\$2.200,00
Policard	PDA05.20161104.00352	Ivanete XX XXXXX XXXX	R\$1.000,00
Alelo Cartões	PDA05.20161104.00352	Ivanete XX XXXXX XXXX	R\$1.000,00

3.1.2. Existência de registros com ausência de dados chaves

A partir da base de indenizações extraída do sistema SGS da Fundação Renova, a EY verificou a existência de registros com a ausência de preenchimento de campos chaves, sendo eles: Nome, Município de Impacto, Protocolo de Atendimento (PDA), Valor da Indenização e Data de Aceite da Proposta.

A partir da realização dos procedimentos, o seguinte resultado foi apurado pela EY:

Descrição do dado avaliado	Qtde. de registros	%
Ausência de Nome	-	-
Ausência de Município de impacto	1.028	0,42%
Ausência de Protocolo (PDA)	1.028	0,42%
Ausência de Valor de Indenização	-	-
Ausência de Data de Aceite da proposta	1.024	0,42%
Total Avaliado	242.341	

3.1.3. Existência de registros cuja localidade encontra-se fora da região de abrangência

A partir da execução dos procedimentos, a EY não identificou registros vinculados a municípios fora da área de abrangência estabelecida no documento "Políticas Indenizatórias". Contudo vale ressaltar que, conforme apontado no item anterior, 1.028 (mil e vinte e oito) registros não possuíam município vinculado na base de indenizações da Fundação Renova.

3.1.4. Análise de aderência dos valores indenizados aos critérios aprovados na deliberação nº 29 do CIF

A realização deste procedimento englobou a totalidade de registros constante na base de indenizações extraída do sistema SGS da Fundação Renova.

Conforme estabelecido, foram definidos valores base para pagamento de indenização relacionada ao dano da água nos valores de R\$ 1.000,00 por pessoa para a cidade de Governador Valadares e R\$ 880,00 por pessoa para as outras cidades impactadas pelo desabastecimento, sendo que o valor base poderia ser acrescido em 10% no caso de pessoas consideradas vulneráveis à época do acidente (crianças, idosos, gestantes).

A tabela abaixo apresenta o sumário da quantidade de registros na base de indenizações, estratificado considerando valores e localidade:

Valor Calculado	Governador Valadares	Colatina	Naque	Demais Municípios MG ③	Sem Município	Total
Inferior a R\$880,00 ①	14	24	-	-	2	40
R\$ 880,00 – R\$ 968	2	75.262	5.219	-	3	80.486
R\$ 1.000,00 – R\$ 1.100	134.199	-	-	26.589	1.022	161.810
Superior a R\$1.100,00 ②	4	-	-	-	1	5
Total Avaliado	134.219	75.286	5.219	26.589	1.028	242.341

① Valores inferiores a R\$ 880,00 - Segundo a Fundação Renova, os referidos casos estão relacionados ao crédito de saldos remanescentes oriundos da transição da operadora de cartões Policard para a Alelo Cartões;

② Valores superiores a R\$ 1.100,00 - Segundo a Fundação Renova, os referidos casos estão relacionados ao recebimento de indenizações por pessoa incapaz, para os quais o valor é recebido juntamente com o valor devido ao titular do cartão.

③ Demais Municípios MG - Alpercata, Belo Oriente, Galiléia, Itueta, Periquito, Resplendor e Tumiritinga.

Conforme detalhamento acima, é possível observar que a Fundação Renova efetuou pagamentos nas cidades de Alpercata, Belo Oriente, Galiléia, Itueta, Periquito, Resplendor e Tumiritinga considerando como valor de referência o montante de R\$ 1.000,00 (mil reais), no entanto, de acordo com a deliberação nº 29 este valor de referência é aplicável somente a cidade de Governador Valadares, sendo que as demais cidades o valor referência deveria ser R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais).

3.1.5. Confronto entre os dados constantes na base de indenizações e as informações provenientes do site da Receita Federal

A EY selecionou aleatoriamente 60 (sessenta) registros constantes na base de indenizações da Fundação Renova, dentre os que possuíam o campo CPF preenchido, e os confrontou com as informações fornecidas pelo site da Receita Federal, por meio de consulta individualizada por CPF.

Da amostra selecionada pela EY, não foi possível realizar a consulta na Receita Federal para 1 (um) registro, em virtude da referida pessoa não constar na base de dados do sistema SGS. Vale ressaltar que para realizar a consulta é necessário informar, além do número do CPF, a data de nascimento.

Para os demais registros, os seguintes resultados foram obtidos pela EY:

Detalhamento	Ocorrências
CPF inexistente	-
Data de nascimento divergente ^①	2
Total avaliado	59

① Para esses casos, não foi possível a realização do procedimento, visto que o site da receita federal acusou a mensagem de data de nascimento incompatível com o portador do CPF apresentado.

3.2. Inspeção da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova e confronto com as informações constantes na base de indenizações

Com o intuito de verificar a aderência das informações constantes na base de indenizações, a EY selecionou uma amostra de 60 (sessenta) registros para inspeção da documentação que embasou o pagamento efetuado pela Fundação Renova, sendo que a seguinte documentação suporte foi analisada: comprovante de residência à época do evento e termos que suportam a indenização, como o de termo de conciliação/quitação e o de recebimento do cartão de pagamento.

Adicionalmente, a EY realizou o recálculo dos valores pagos pela Fundação Renova considerando os termos da deliberação nº 29 do CIF, levando em consideração a localidade e eventuais acréscimos por vulnerabilidade, quando aplicável.

A partir dos procedimentos realizados, para a amostra avaliada, a EY não identificou nenhuma inconsistência na documentação suporte apresentada ou no valor das indenizações pagas.

3.3. Confronto entre a relação de depósitos efetuados pelas operadoras de cartões e a base de indenizações

As indenizações relacionadas aos danos da água realizadas pela Fundação Renova foram integralmente pagas através de cartões pré-pagos. Neste sentido, o procedimento da EY consistiu em confrontar a base de indenizações com a relação de depósitos efetuados pelas operadoras nos cartões disponibilizados.

Durante o procedimento, foram confrontados o número de série do cartão do titular, conforme a base de indenizações, os dados pessoais do mesmo (nome e CPF) e o valor do crédito efetivado no cartão. Vale ressaltar que durante o processo de indenização a Fundação Renova utilizou duas operadoras distintas, sendo elas a Policard e a Alelo Cartões.

Para a realização deste procedimento, a EY resumizou os nomes e CPF dos titulares do cartão constantes na base das indenizações, uma vez que os pagamentos podem contemplar mais de um beneficiário.

Os seguintes resultados foram apurados pela EY durante a realização do procedimento:

- Operadora Policard

Número de Pessoas	
Indenizações previstas para pagamento	5.833
(-) Pagamentos reportados pela operadora	(5.821)
Pagamentos não localizados pela EY	12

Do total de 12 (doze) pagamentos não localizados, a Fundação Renova informou que em 1 (um) caso o número do CPF constante na base de indenizações estava incorreto e em 1 (um) caso o pagamento foi alterado para a operadora Alelo em função do pagamento de juros. Para os demais casos, a Fundação Renova não apresentou nenhuma justificativa.

- Operadora Alelo

Número de Pessoas	
Indenizações previstas para pagamento	189.030
(-) Pagamentos reportados pela operadora	(188.667)
Pagamentos com divergências nos dados dos titulares/cartões	24
Pagamentos com valores divergentes	339
Pagamentos não localizados pela EY	363

3.4. Confronto entre as manifestações constantes nos canais de relacionamento da Fundação Renova, sistema SGS, e a base de indenizações relacionadas ao dano da água

A partir da base de inelegíveis ao cadastro integrado disponibilizada pela Fundação Renova, obtida durante a avaliação do Programa PG 001, a EY identificou 655 (seiscentas e cinquenta e cinco) pessoas que fizeram manifestações relacionadas a suspensão no abastecimento de água nos canais de relacionamento da Fundação Renova e verificou se as mesmas constam na base de indenizações relacionadas ao dano de água.

Os resultados obtidos são apresentados a seguir:

	Número de Manifestações	%
Manifestações constantes na base de indenizações	243	37,10%
Manifestações não identificadas na base de indenizações	412	62,90%
Total avaliado	655	100,00%

4. Recomendações e Observações Adicionais

A partir dos procedimentos realizados, a EY identificou inconsistências nos pagamentos de indenizações voltados para o dano da água realizados no Programa PG002 – Programa de Indenização Mediada aos IMPACTADOS, entre eles destacam-se:

- Ausência de dados chaves nos registros constantes na base de indenizações;
- Pagamento de valores em divergência com a deliberação nº 29;
- Divergências entre a base de indenizações e a relação de créditos efetuados pelas operadoras de cartões;
- Existência de manifestações constantes nos canais de relacionamento da Fundação Renova e que não foram contempladas no Programa;

Recomenda-se que a Fundação Renova adote ações efetivas visando corrigir as observações constantes neste documento, permitindo que as indenizações pagas em virtude do abastecimento de água cumpram integralmente com as premissas constantes no TTAC – Termo de Transação de Ajustamento e Conduta.

Em razão das definições relacionadas ao programa (documento “Definição do Programa”) de Indenização Mediada aos IMPACTADOS ainda estarem em fase de avaliação pela Câmara Técnica de Organização Social, não foi possível avaliar os aspectos relacionados a efetividade do processo indenizatório relacionado ao dano moral da água. Nesse sentido, os resultados apresentados neste documento devem ser analisados pela Câmara Técnica de Organização 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 de forma integral no anexo 5.1 – Comentários Fundação Renova deste documento.

5. Anexos

5.1. Comentários Fundação Renova

Os comentários aqui apresentados são de exclusiva responsabilidade da Fundação Renova e apresentam o entendimento acerca dos resultados apresentados pela EY.

Item 3.1 – Verificação da coerência e integridade da base de dados

Item 3.1.1 - Existência de registros em duplicidade

Foi verificado todos os casos de divergências no sistema, conforme levantado pela EY e os mesmos estão sendo tratados. Prazo: 30/08/18

Item 3.1.2 - Existência de registros com ausência de dados chaves

Para os dados registrados pela EY de ausência de dados chaves, foi gerado uma ação junto ao fornecedor de TI da Fundação que administra o banco de dados, para fazer um levantamento e posterior correção dos seguintes itens:

- 1.028 ausência de Município de impacto
- 1.028 ausência de Protocolo (PDA)
- 1.024 ausência de data de aceite da proposta

Prazo para finalização desta ação: 30/08/2018

Item 3.1.3 - Existência de registros cuja localidade encontra-se fora da região de abrangência

Para os dados registrados pela EY de registros vinculados a municípios fora da área de abrangência estabelecida, foi gerado uma ação junto ao fornecedor de TI da Fundação que administra o banco de dados, para fazer um levantamento e posterior correção do seguinte item:

- 1.028 registros não possuem Município vinculado a área de impacto

Prazo para finalização desta ação: 30/08/2018

Item 3.1.4 - Análise de aderência dos valores indenizados aos critérios aprovados na deliberação nº 29 do CIF

A Fundação Renova quando construiu os valores de indenizações para o dano água, ela se baseou em números de dias que as cidades ficaram desabastecidas de água encanada (fornecida pelas concessionárias).

A Renova dividiu a indenização em duas fases:

Fase 1: Foram contempladas em GV (MG) e Colatina (ES), sendo que GV ficou por 7 dias sem o abastecimento de água e Colatina ficou 5 dias sem o abastecimento, portanto baseado nos valores médios das contas públicas, fechou o valor de R\$ 1.000,00 para GV e R\$ 880,00 para Colatina.

A medida que aconteceram os atendimentos, surgiu a demanda das cidades circunvizinhas a GV, que também foram impactadas com o desabastecimento de água, levantamos junto as concessionárias as cidades e o período do desabastecimento, com isso criamos a fase 2 do DA.

Fase 2: Nesta fase foram contempladas 7 cidades com o processo de indenização, verificou se que ficaram desabastecidos por volta de 7 dias também, o mesmo período que GV ficou, portanto a Fundação Renova

decidiu indenizar com o mesmo valor de R\$1.000,00 estas cidades, são elas: Tumiritinga, Itueta, Alpercata, Belo Oriente, Periquito, Galiléia e Resplendor.

Com a chegada do termino das indenizações do DA, surgiu outra demanda que foi a cidade de Naque, pois a população alegou o desabastecimento também, foi analisado o pleito desta comunidade, verificando que ficaram desabastecidos em 2 dias, com esta evidência a Fundação Renova decidiu que os valores que iriamos indenizar seria o mesmo valor de Colatina, isto é, R\$ 880,00.

Item 3.1.5 – Confronto entre os dados constantes na base de indenizações e as informações provenientes do site da Receita Federal

Sem comentários.

Item 3.2 – Inspeção da documentação suporte disponibilizada pela Fundação Renova e confronto com as informações constantes na base de indenizações

Sem comentários.

Item 3.3 – Confronto entre a relação de depósitos efetuados pelas operadoras de cartões e a base de indenizações

- 1) De acordo com o levantamento da EY sobre 12 pagamentos não localizados na base de indenizações no cartão Policard, foram verificados e os mesmos já foram tratados.
- 2) Nos casos levantados pela EY na operadora Alelo, a Fundação Renova verificou que todos os 24 casos estão devidamente corretos, isto é 23 casos não foram pagos e no sistema SGS consta que não foram pagos, temos um caso do Sr. Gilmar, que este já foi pago, mas o cartão havia sido extraviado e portanto foi gerado um novo cartão para que fosse realizado o pagamento, que ocorreu no dia 08/02/2017 através do cartão 030000059387202.
- 3) Nos casos aonde a EY declara que houve pagamentos divergentes (339 casos) , isto é valores , que não conferem com o sistema SGS, temos alguns exemplos, quando houve saldos remanescentes dos cartões Policard, a Fundação Renova verificou valores pequenos, que no cartão da administradora Alelo, houve a necessidade de padronizar em R\$ 20,00 (Vinte Reais), para valores maiores, houve a migração integral dos valores, para casos aonde tivemos atraso no pagamento, isto é pagamentos acima de 90 dias, favor verificar pois o impactado terá duas ou mais linhas de depósitos, portanto a EY deverá somar os montantes para que possa ter exatidão nos valores.

Item 3.4 – Confronto entre as manifestações constantes nos canais de relacionamento da Fundação Renova, sistema SGS, e a base de indenizações relacionadas ao dano da água

Sem comentários.