



PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO MEDIADA

PIM

MANUAL DE GESTÃO DMA – DANO POR INTERRUPÇÃO
E DESABASTECIMENTO DE ÁGUA

MANUAL DE GESTÃO DMA		Revisão: 8	
		Página: 1/65	
		Data: 01/02/2017	
Aplicação: Programa de Indenização Mediada Por Danos de Interrupção no Abastecimento e Distribuição de água			
Elaboração:	Hilcker Scopel	Aprovação:	Gabriel Rossoni Silva

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1. Definição do Programa de Indenização Mediada	6
1.2. Visão Geral dos Processos do Programa de Indenização Mediada (DMA)	6
1.3. Objetivos do Manual do Programa de Indenização Mediada para Danos Morais por Interrupção e Desabastecimento de Água	7
1.3.1. Regras de Utilização do Manual	7
2. PIM DMA.....	8
2.1. Macro Processo	8
2.2. Macro processo para beneficiários com representante legal	10
3. SISTEMA DE GESTÃO INFORMATIZADO - SGS	11
3.1. Acessando o sistema	12
4. PROCESSO DE AGENDAMENTO	13
4.1. Visão geral do agendamento	13
4.1.1. Realizando o Agendamento	14
5. PROCESSO DE TRIAGEM OU AVALIAÇÃO DO PLEITO.....	22
5.1. Visão geral do processo de triagem.....	22
5.2. Processo de Triagem	23
5.3. Documentação Irregular ou Inconsistente	24
6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA.....	25
6.1. Visão Geral da Reunião de Apresentação da Proposta	25
6.2. Processo de Apresentação da Proposta	26
6.2.1. Consulta ao TJ	27
6.2.2. Representante Legal.....	27
6.3. Etapas da Apresentação da Proposta	27
6.3.1. Incluir novos beneficiários	27
6.3.2. Editar o Beneficiário Principal.....	28
6.3.3. Preenchimento do estabelecimento impactado.....	28
6.3.4. Controle de documentos.....	28
6.3.5. Cálculo e Proposta	29
6.3.6. Agendamento da reunião de acordo.....	30
6.3.7. Ata de Reunião e entrega de documentos	30

7. ASSINATURA DO ACORDO E ENTREGA DO CARTÃO	30
7.1. Visão Geral do Acordo e Entrega do Cartão	30
7.2. Atividades de preparação para reunião	33
7.3. Consulta TJ	33
7.4. Releitura da Ata	34
7.5. Check de documentação	34
7.6. Aceite e Recusa da Proposta	34
7.7. Proposta não aceita	35
7.8. Proposta aceita	35
7.8.1. Entrega de cartão e documentação necessária	35
7.8.2. Geração e Emissão da Ata	36
7.8.3. Envio da proposta aceita para pagamento	36
7.8.4. Anexar documentação da R2	36
8. PROCESSO DE INDENIZAÇÃO COM REPRESENTAÇÃO LEGAL	37
8.1. Visão geral do processo de indenização com representante legal	37
8.2. Cadastramento do representante legal	38
8.3. Do Agendamento pelo representante legal	39
8.4. Da Reunião 3 (R3) do núcleo familiar orientada pelo representante legal	39
9. STATUS DO SISTEMA	39
9.1. Status do Processo	39
9.1.1. Processo em Aberto	40
9.1.2. Processo em Andamento	40
9.1.3. Processo Cancelado	40
9.1.4. Processo Finalizado	40
10. AUDITORIAS 1 E 2	40
10.1. Visão geral das auditorias	40
10.2. Auditoria do processo de R1	41
10.2.1. Preparação	41
10.2.2. Etapa 1 - auditoria R1	42
10.2.3. Etapa 2 - auditoria R1	43
10.2.4. Conclusão	43
10.3. Auditoria do processo de R2	43

10.3.1.	Preparação.....	44
10.3.2.	Análise probatória.....	45
10.3.3.	Auditoria de R3.....	46
11.	PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL.....	46
11.1.	Visão geral da Homologação.....	46
11.2.	Levantamento da demanda de homologação.....	47
11.3.	Protocolar da homologação.....	47
11.4.	Acompanhamento da publicação.....	47
11.5.	Envio da documentação de homologação para o escritório.....	47
11.6.	Envio dos processos homologados para pagamento.....	48
12.	GESTÃO DE CARTÕES.....	48
12.1.	Visão geral da gestão de cartões.....	48
12.2.	Verificação da demanda.....	48
12.3.	Confecção e entrega dos cartões.....	49
12.4.	Verificação da demanda.....	49
13.	EFETIVAÇÃO DO PAGAMENTO.....	49
13.1.	Visão geral.....	49
13.2.	Processo de Efetivação do pagamento.....	51
13.2.1.	Emissão de boleto.....	51
13.2.2.	Pagamento de Boletos.....	54
13.2.4.	Registro da data de pagamento.....	56
13.2.5.	Comunicação de crédito nos cartões.....	57
14.	PROCESSO DE PESQUISA SOCIAL.....	58
14.1.	Visão geral da Pesquisa Social.....	58
14.2.	Levantamento das demandas de pesquisa social.....	59
14.3.	Direcionamento da demanda para equipe de pesquisa social.....	59
14.4.	Realização da pesquisa social.....	59
15.	ARQUIVAMENTO.....	59
15.1.	Visão Geral do processo de arquivamento dos documentos.....	59
15.2.	Arquivamento dos documentos R1.....	61
15.3.	Preparação documentos para R2 e/ou R3.....	62
15.4.	Arquivamento documentos R2 e/ou R3.....	62



15.5.	Organização dos envelopes em caixa arquivo	62
15.6.	Organização e envio das caixas Memovip para arquivo.....	64
15.7.	Acondicionar caixas arquivos em caixa Memovip e conferência	64
15.8.	Solicitar transporte das caixas Memovip	64

1. INTRODUÇÃO

1.1. Definição do Programa de Indenização Mediada

O rompimento da barragem de Fundão, de propriedade da Samarco Mineração S.A., ocorrido em 05/11/2015, ocasionou a interrupção da captação de água em diversas cidades ao longo do Rio Doce, com consequente interrupção do fornecimento de água potável para as populações dessas cidades.

O impacto da pluma de turbidez no abastecimento de cada cidade se deu de maneiras diferentes e com diferentes intensidades. As cidades mais impactadas foram as com grande volume populacional e que dependiam do Rio Doce como manancial exclusivo de água potável, sendo Colatina e Governador Valadares as duas principais impactadas.

Outras cidades com menor volume populacional, mas também impactadas pela pluma de turbidez, são: Belo Oriente, Periquito, Alpercata e Galileia.

Em várias destas cidades, a Samarco Mineração S.A. distribuiu água mineral, caminhões pipa e água potável em caixas estacionárias para o atendimento à população. Esse fato gerou transtornos à população, que teve de se deslocar de suas residências, enfrentando extensas filas para obtenção da água fornecida.

Considerando o dano conhecido causado bem como o volume alto de pessoas impactadas por tal dano, o PIM optou por criar escritórios específicos para atendimento a esse dano, doravante denominados Centros de Indenização Mediada (CIM) para atendimento ao dano por interrupção do abastecimento de água. As cidades que serão atendidas por escritórios exclusivos são Governador Valadares (MG) e Colatina (ES). Demais cidades em que houve interrupção do abastecimento de água, por terem uma população impactada menor, os próprios escritórios de danos gerais serão responsáveis por indenizar o dano acima referido.

Este manual tem o objetivo apresentar os processos de operação, controles e documentos comprobatórios necessários para realizar a indenização do Programa de Indenização Mediada para o Dano por Interrupção e Desabastecimento de Água (DMA).

1.2. Visão Geral dos Processos do Programa de Indenização Mediada (DMA)

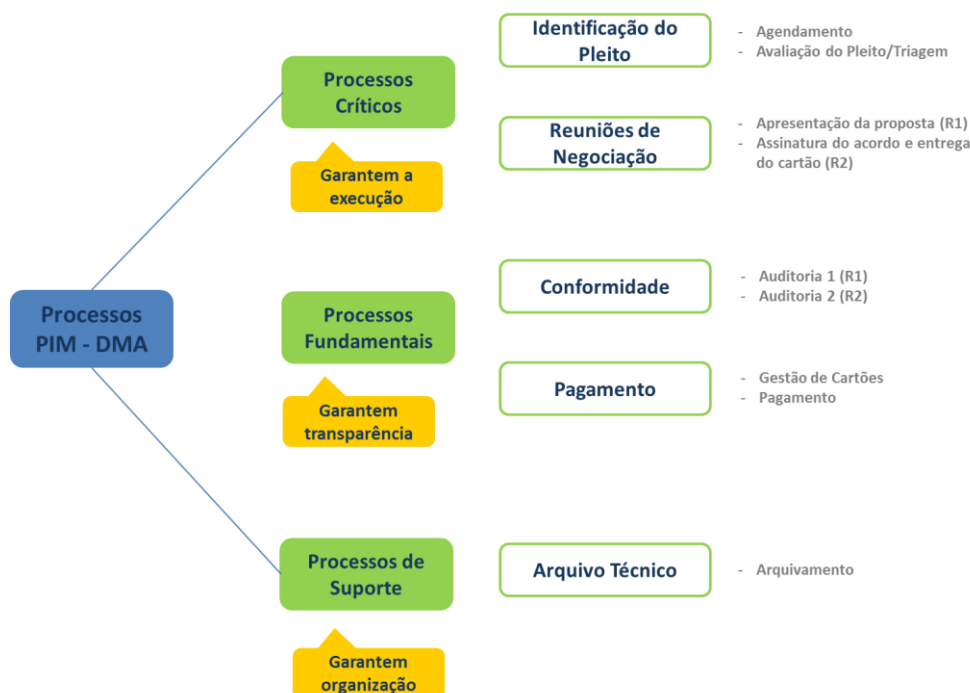


Figure 1 Fluxo de Apresentação dos Processos

1.3. Objetivos do Manual do Programa de Indenização Mediada para Danos Morais por Interrupção e Desabastecimento de Água

- Regular os processos que compõem o PIM
- Definir os mecanismos de controle desses processos
- Definir os papéis e responsabilidades das pessoas envolvidas na execução desses processos
- Nivelar os conceitos teóricos utilizados para definir a execução do PIM

1.3.1. Regras de Utilização do Manual

1.3.1.1. Interpretação

Os processos descritos no manual estão organizados da seguinte forma:

NOME	DESCRIÇÃO	EXEMPLO
Macro-processos	Todo conjunto de processos do Programa de Indenização (DMA).	PIM-DMA
Grupos	Agrupamento de processos conforme sua natureza.	Processos Críticos
Processos	Uma forma de organização do trabalho de um grupo, onde é possível identificar entradas, que são transformadas em produtos a partir da execução de atividades padronizadas.	Reuniões de Negociação
Sub-processos	Subdivisões de um processo, feitas para que as pessoas possam compreender melhor seu papel no processo como um todo. Neste texto, cada processo tem um fluxograma que mostra a relação entre seus sub-processos.	Apresentação da proposta
Atividades	Divisão básica do trabalho, que sempre possuirá um responsável e um procedimento. Neste texto está o passo-a-passo das atividades de um determinado sub-processo	Realizar reunião de apresentação da proposta

2. PIM DMA

Os processos de indenização ocorrerão fisicamente dentro dos escritórios, doravante denominados Centros de Indenização Mediada (CIM), os quais foram pensados e projetados para promover conforto e maior celeridade no atendimento ao público. A seguir será descrito o Macro Processo da indenização por danos de água.

2.1. Macro Processo

Os fluxogramas a serem apresentados tem o propósito de padronizar as operações de atendimento pelos profissionais da Fundação Renova nos escritórios, os quais serão treinados de acordo com estes procedimentos. Uma vez executados, não só garantirão o objetivo da celeridade e transparência nos pagamentos das indenizações, mas também promoverão a percepção no público impactado de que se trata de um processo de indenização profissional e bem estruturado.

O processo de indenização por consequência da interrupção no desabastecimento e distribuição de água nas cidades impactadas pela pluma de turbidez proveniente do rompimento da barragem de Fundão começa através da solicitação de agendamento pelo beneficiário através do canal de atendimento 0800 031 2303. Nesse momento, o solicitante é informado da elegibilidade para ingresso ao programa bem como dos documentos necessários para apresentação no dia do atendimento. Caso o solicitante se encaixe no critério de elegibilidade, é agendada a reunião de atendimento.

No dia agendado, antes de iniciar a reunião, um técnico de apoio irá conferir se a documentação apresentada está correta. Caso o impactado apresente algum documento comprobatório que não faz parte da lista aceita pelo PIM, o mesmo pode solicitar apoio da defensoria ou de seu

representante legal. Nos casos em que não seja possível a comprovação, inicia-se um processo de validação da documentação, que passa por duas situações. A primeira refere-se a documentos apresentados pelos beneficiários e que não constam na lista aceita pelo PIM. Nesses casos, o supervisor aciona o apoio jurídico do PIM, que elabora um parecer sobre a documentação. A partir desse parecer é convocado o comitê do PIM, que avalia a inclusão ou não desse documento. No segundo caso, o beneficiário não possui a documentação necessária, de forma que o supervisor solicita apoio da assistência social, que fará consultas através de órgãos municipais, buscando evidências da comprovação da residência por meio de programas sociais, como bolsa família, PSF, CRAS, etc. Para ambos os casos é feito novo agendamento da reunião.

Nas situações em que os documentos estejam corretos, o impactado será direcionado para um atendente, que apresentará as regras do programa. Finalizada a apresentação e de posse dos dados do impactado, o atendente faz a proposta indenizatória via sistema SGS, disponibilizando-a para avaliação. O impactado deverá avaliar a proposta por no mínimo 10 (dez) dias corridos, para que o mesmo tenha a oportunidade de consultar pessoas de sua confiança e/ou representantes legais, de forma que possa tomar sua decisão sem precipitação. O agendamento da reunião para conclusão do pleito indenizatório, pode ser feito pelo beneficiário junto ao atendente ou pelo 0800, desde que o prazo mínimo anteriormente descrito seja respeitado.

Durante o intervalo entre a apresentação da proposta pela Fundação e o retorno do impactado ao CIM para finalização do acordo duas etapas acontecem em paralelo. Na primeira, um analista da Fundação Renova fará, por amostragem, a verificação da documentação do processo (identificação e comprovação de residência à época do evento) e se o valor calculado pelo atendente está de acordo com o caso real, diminuindo assim a possibilidade de erros e fraudes. Identificadas inconsistências, o analista comunica o supervisor, para que o mesmo providencie a adequação do processo junto à equipe e/ou aos beneficiários.

A segunda etapa refere-se à gestão dos cartões pré-pagos que serão utilizados para o pagamento das indenizações. A partir da apresentação da proposta feita pelo atendente ao beneficiário, a célula de pagamento busca, no sistema SGS, os processos aptos à solicitação de confecção do cartão. A partir dessa busca, é feita solicitação via sistema da operadora de cartões para a emissão dos cartões nominais aos beneficiários. A operadora recebe a demanda e inicia o processo de fabricação e logística de entrega nos escritórios antes da reunião de assinatura do acordo.

No retorno do beneficiário ao CIM, é realizada a reunião de assinatura do acordo, na qual é feita uma ata da reunião contendo as informações discutidas no processo e a decisão tomada pelo impactado. Caso a pessoa não aceite a proposta, o jurídico é informado da decisão. Nas situações em que a proposta é aceita, o atendente entrega o cartão pré-pago e passa todas as informações necessárias para o beneficiário utilizar e o tempo máximo no qual o cartão será creditado (até 30 dias). Nos casos em que houver menor ou incapaz, é necessária a homologação judicial do acordo. Caso o beneficiário possua uma ação judicial em trâmite, o acordo somente será assinado caso o beneficiário entregue a petição de renúncia do processo.

Uma última etapa de verificação de conformidade, por amostragem, é realizada após a entrega do cartão e antes do mesmo ser creditado. Nessa etapa são verificados declarações e termos assinados. Após essa etapa de verificação, os analistas de Compliance do PIM, liberam os processos aptos para crédito no cartão pré-pago. Para os casos em que seja detectada alguma inconsistência, o supervisor é comunicado para que tome as providências necessárias para adequação do processo e posterior liberação de crédito no cartão.

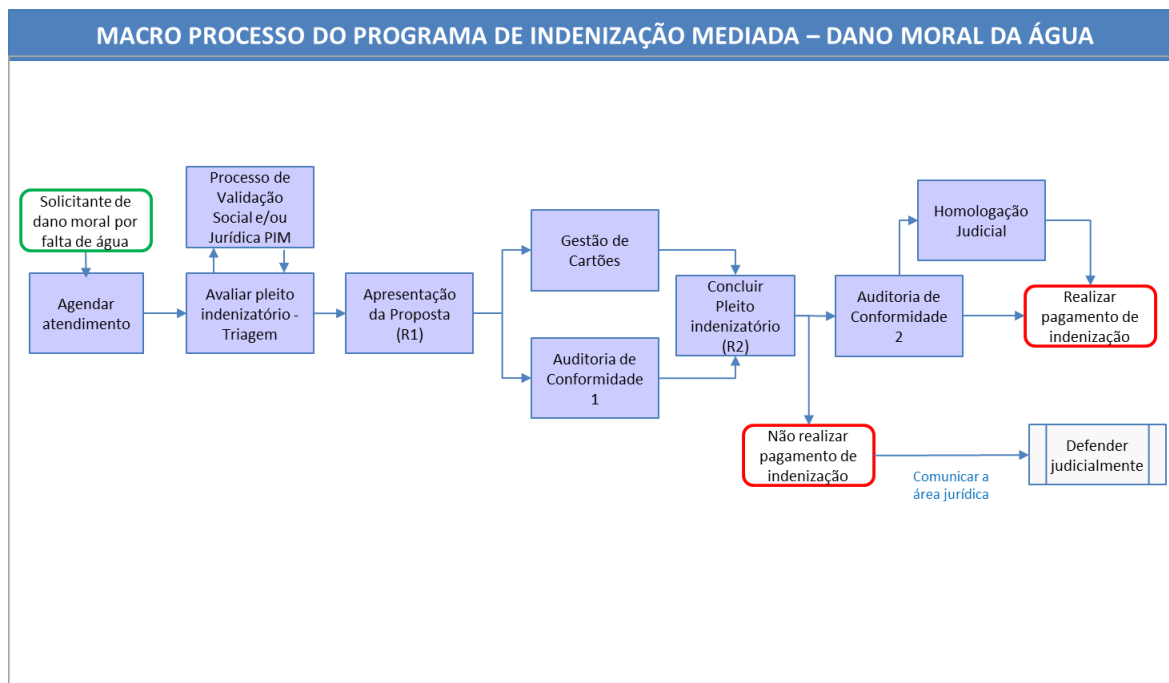


Figure 2 - Macro Processo DMA

Os atendentes que trabalharão nos CIMs terão treinamentos específicos voltados ao atendimento ao público, assim como treinamentos de:

- Treinamento Renova
- Treinamento Programa PIM
- Treinamento de Compliance
- Treinamento de Direitos Humanos
- Treinamento Mapa de processo
- Treinamento Módulo indenizatório do SGS Dano da Água

2.2. Macro processo para beneficiários com representante legal

Para os casos nos quais o beneficiário possui representante legal, foi definido um processo específico, no qual é necessária apenas uma reunião para o atendimento no PIM. Esse processo foi concebido, pois os advogados previamente informam aos seus clientes o teor do termo de quitação bem como as condições da proposta que será feita pela Fundação Renova. Assim, não se faz necessário o tempo para que o beneficiário avalie a proposta após a primeira reunião como no processo normal.

As etapas operacionais deste processo são similares com as do processo em que o beneficiário não possui representante legal. Com exceção que o agendamento é feito pelo próprio advogado do beneficiário e que todo processo acontece em apenas uma reunião.

O Macro fluxo deste processo segue abaixo. As etapas não comuns ao processo padrão serão descritas neste manual.

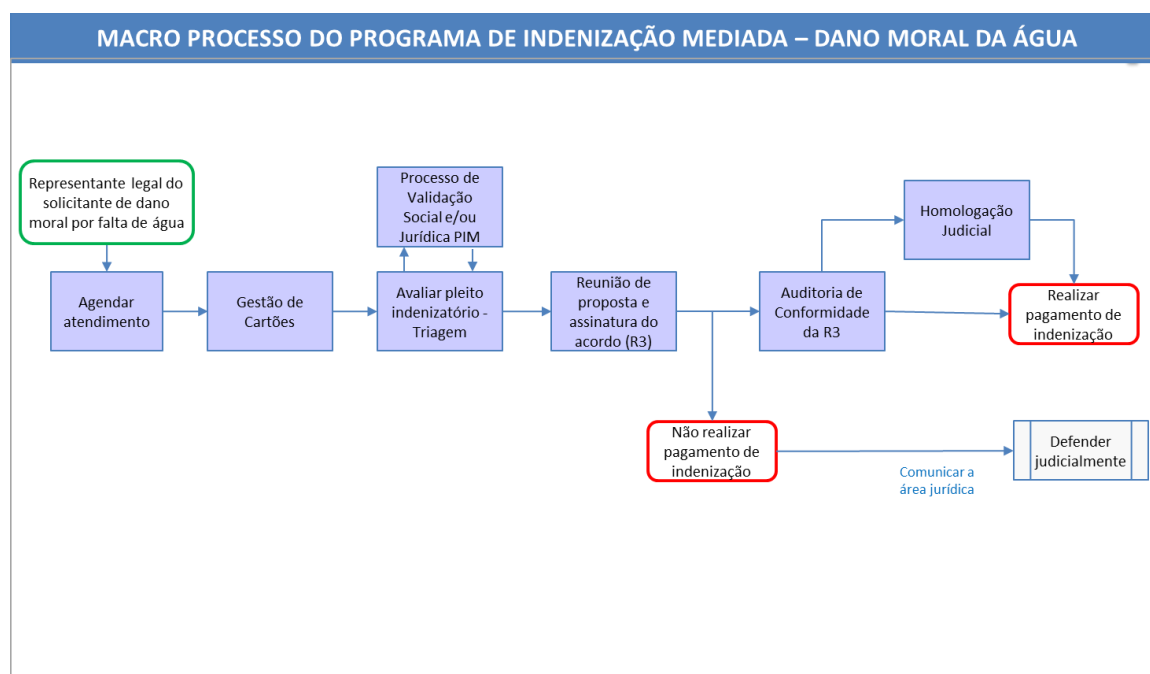


Figure 3 - Macro Processo DMA com Representante Legal

O macro fluxo do processo com advogados apresentado acima, possui etapas comuns ao processo sem representante legal. Entretanto, diferentemente do processo comum, onde a confecção de cartões é solicitada logo após a primeira reunião, a confecção de cartões neste processo é feita logo após o agendamento. Isso porque, como todo processo é feito em apenas uma reunião, o advogado do beneficiário que incluirá todos os beneficiários daquele processo. Com isso, quando a reunião for acontecer os cartões já estarão em mãos dos beneficiários.

Com exceção da confecção de cartões e o fato de que as duas reuniões do processo comum serem feitas em uma só, o processo se distribui da mesma forma.

3. SISTEMA DE GESTÃO INFORMATIZADO - SGS

A fim de padronizar as ações e garantir o armazenamento das informações do programa de indenização, foi desenvolvido dentro do SGS (ferramenta sistematizada via web) um módulo exclusivo para o PIM em DMA, dano por desabastecimento e interrupção da água potável.

Com a sistematização dos processos no DMA foi possível estabelecer um controle em que todas as etapas do Macro Processo gerem sejam registradas dentro de um sistema controlado e monitorado.

3.1. Acessando o sistema

Para acessar o portal SGS o usuário deverá inserir em seu navegador o link <https://odin.erpsa.com.br/ERPSAMARCO> e realizar o login através de seu usuário e senha, conforme imagem abaixo:



Figure 4 - Tela de Acesso SGS

Após acessar o sistema, o usuário automaticamente terá acesso a todas as ferramentas disponíveis, de acordo com o seu perfil de acesso. O perfil de acesso de cada usuário define as autorizações de acesso dentro do sistema.

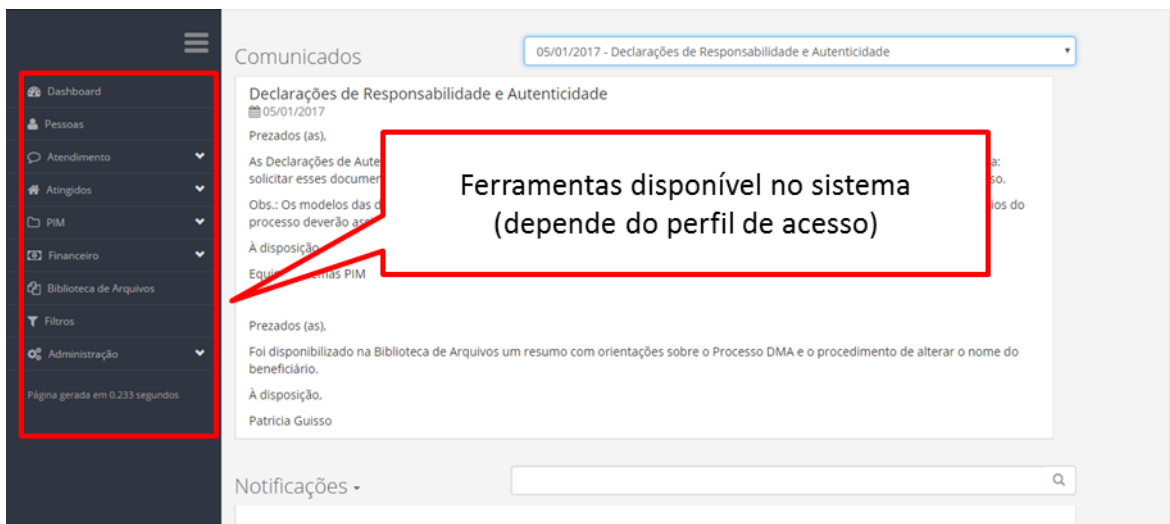


Figure 5 - Tela Inicial do SGS

4. PROCESSO DE AGENDAMENTO

4.1. Visão geral do agendamento

Com intuito de evitar filas e propiciar maior conforto às pessoas que desejam aderir ao programa de indenização, uma etapa de agendamento foi criada, onde o solicitante deverá entrar em contato com a Fundação Renova para solicitar o pleito indenizatório.

O agendamento pode ser realizado de duas formas:

- Por telefone, através do número 0800 0300 030 ou,
- Presencialmente em um dos Centros de Indenização Mediada.

O processo de agendamento segue as etapas apresentadas no fluxo abaixo:

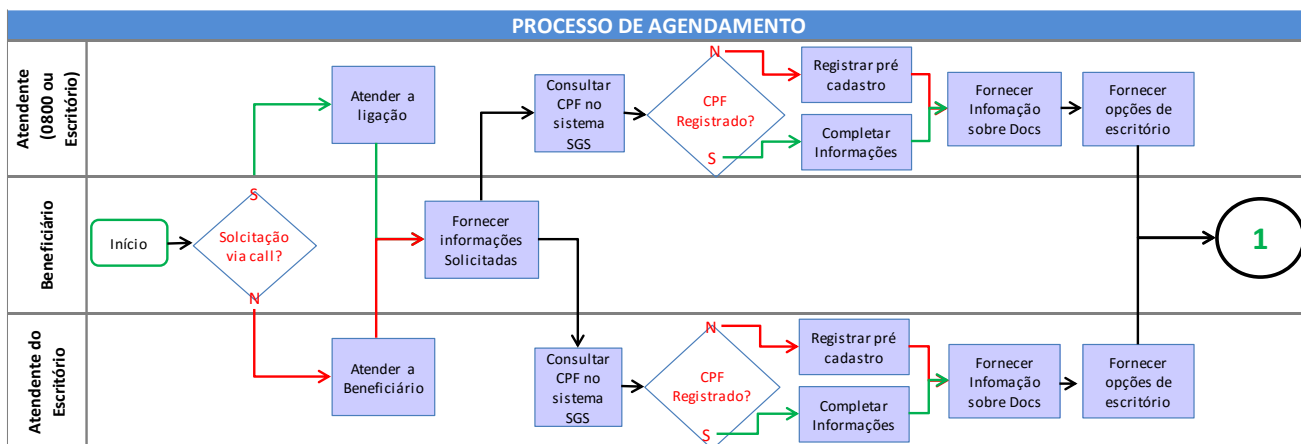


Figure 6 - Fluxo de Agendamento (A)

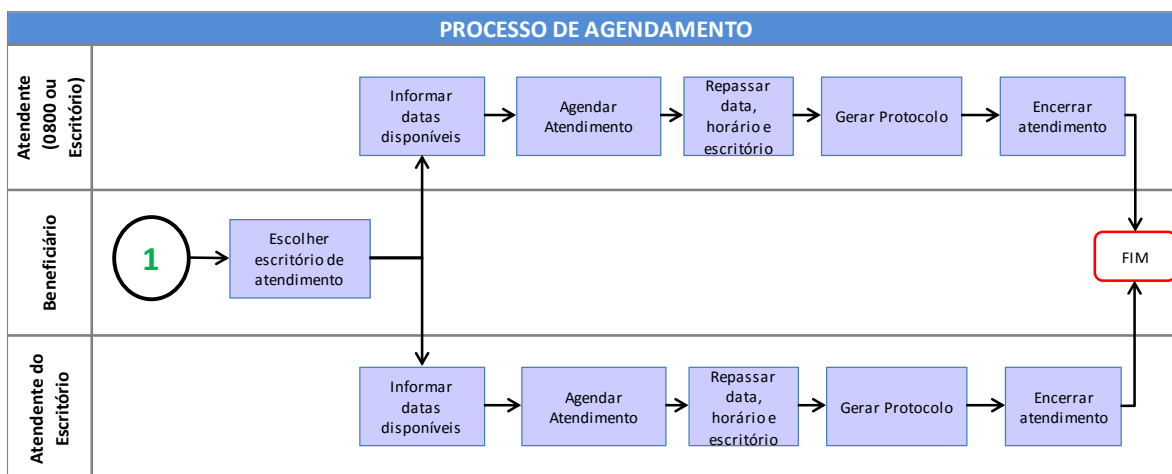


Figure 7 - Fluxo de Agendamento (B)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

4.1.1. Realizando o Agendamento

4.1.1.1. Solicitante não cadastrado e impactado pela interrupção de água

Ao atender a ligação via 0800 ou receber o beneficiário no escritório, o responsável pelo atendimento deverá identificar-se e entender a demanda de solicitação do pleito indenizatório bem como a estrutura do núcleo familiar do solicitante para prover as informações necessárias sobre documentação.

Na página principal do SGS o atendente deverá clicar em “Atendimento” e depois em “Pesquisa” para acessar o ambiente de consulta e cadastro.



Figure 8 - Campo de Busca SGS

Conforme detalhado no Fluxo do Processo de Agendamento, o atendente deverá realizar uma consulta no sistema para verificar se o solicitante já possui registro no SGS. Quando não houver registro do solicitante no sistema, o atendente deverá clicar no ícone “+ Nova Pessoa” para realizar o registro do beneficiário no sistema

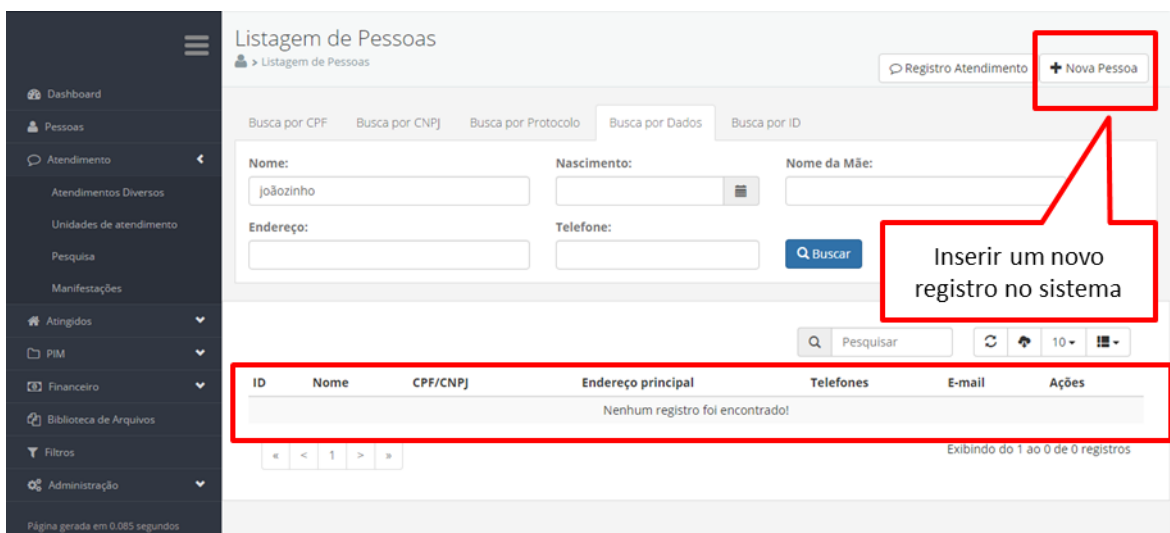


Figure 9 - Inserir Nova Pessoa SGS

Ao clicar em “+Nova Pessoa” uma nova tela se abrirá. Esta tela é onde efetivamente será feito o pré-cadastro ou registro da pessoa para encaminhar o processo a um agendamento.

4.1.1.1.1. Abas Dados Básicos

Conforme a imagem abaixo ilustra, existem 4 abas nesta secção Dados Básicos, Dados de Endereço, Dados de Contato e Anexos e Documentos.

O atendente buscar preencher todas as informações solicitadas nos campos das respectivas abas acima mencionadas. Em alguns casos não será possível obter todos os dados, porém o atendente deve garantir que as informações obrigatórias sejam preenchidas. São elas:

Nome Completo

Data de Nascimento

Nome da Mãe

Outras informações são importantes para as próximas etapas do processo:

Sexo

RG

Possui Doença?

Possui Deficiência

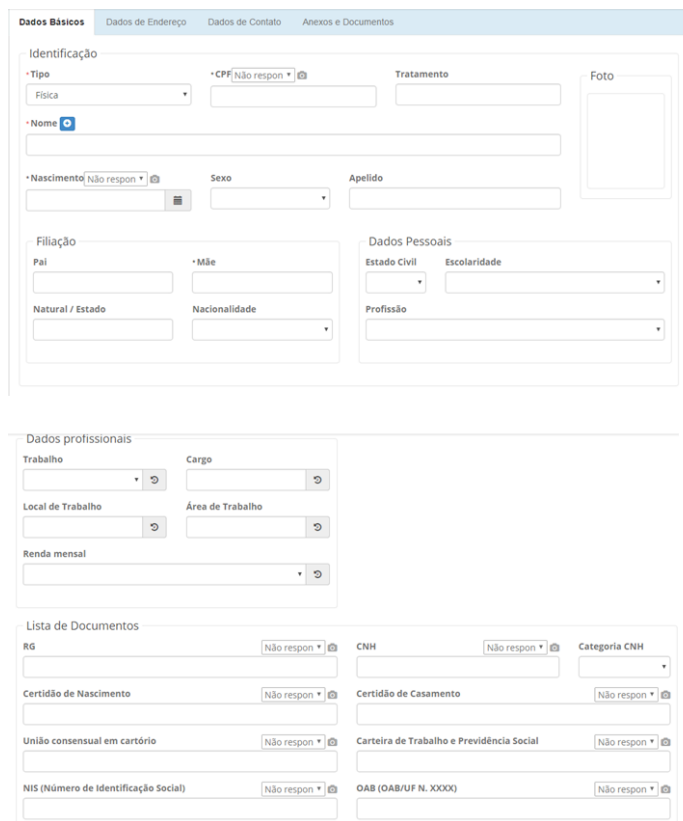
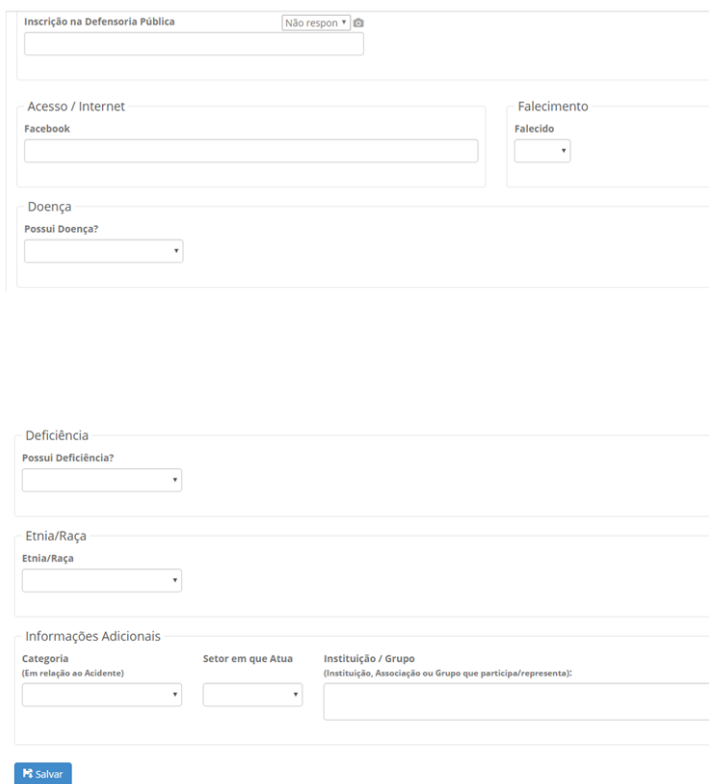



Figure 10 - Dados de Cadastro

4.1.1.1.2. Abas Dados de Endereço

Os campos nesta aba deverão ser preenchidos, conforme apresentado.

Existe a possibilidade de inserção de mais de um endereço clicando em “Adicionar Endereço”. Porém, o endereço principal, definido com o flag na estrela destacada na imagem abaixo, **deverá ser o endereço em que o solicitante morava quando o evento de interrupção e desabastecimento de água aconteceu.**

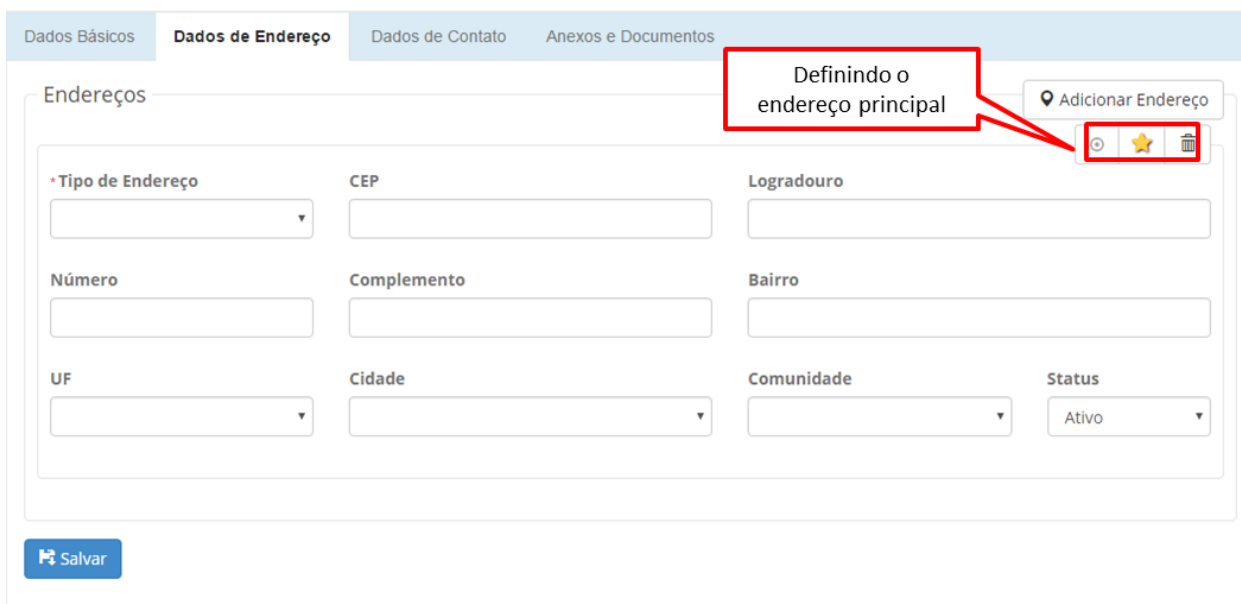


Figure 11 - Definição do Endereço Principal

4.1.1.1.3. Dados de Contato

Nesta aba, a inserção do telefone de contato é obrigatória e o e-mail deve ser informado pelo solicitante, quando houver (e-mail). É possível realizar a inserção de mais um endereço de e-mail e número de telefone, clicando respectivamente em “Adicionar E-mail” e/ou “Adicionar Telefone”. Para definir um telefone e/ou e-mail como telefone e/ou e-mail principal, o atendente deverá clicar no ícone da estrela no canto superior direito dos campos telefone e e-mail.

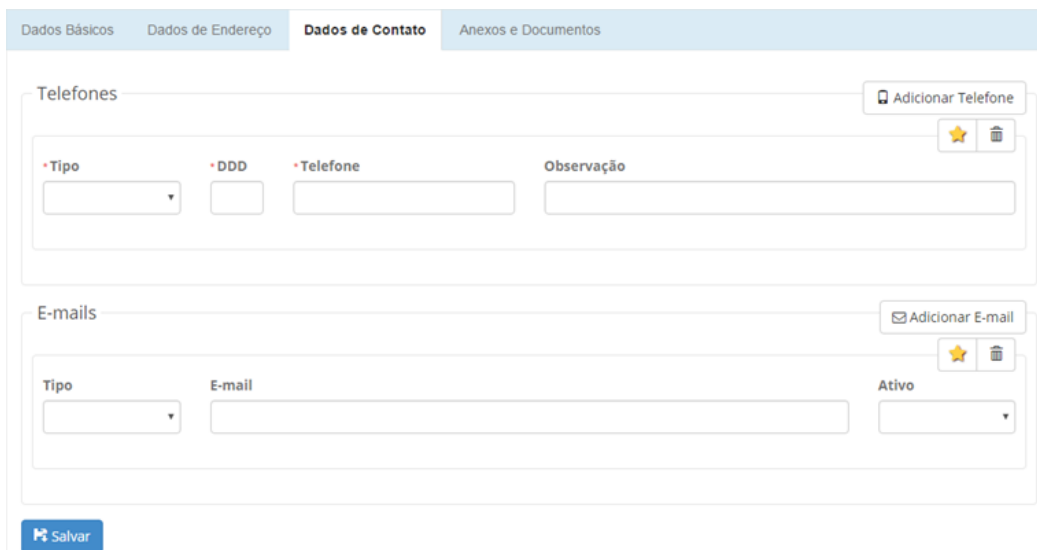


Figure 12 - Dados de Contato

4.1.1.1.4. Aba Anexos e Documentos

Essa aba somente é utilizada quando o beneficiário é cadastrado e possui algum documento previamente anexado em seu nome.

4.1.1.2. Agendando Beneficiário Registrado no SGS

Para os casos em que o solicitante do agendamento já possui registro no SGS, o atendente deverá repassar e conferir todas as informações, conforme informado no item 4.1.1.1.1. deste documento.

4.1.1.3. Provendo informações sobre documentação

Após realizar o registro do solicitante no sistema, o responsável pelo atendimento solicita a informação sobre o núcleo familiar do solicitante:

O ingresso ao programa será individual?

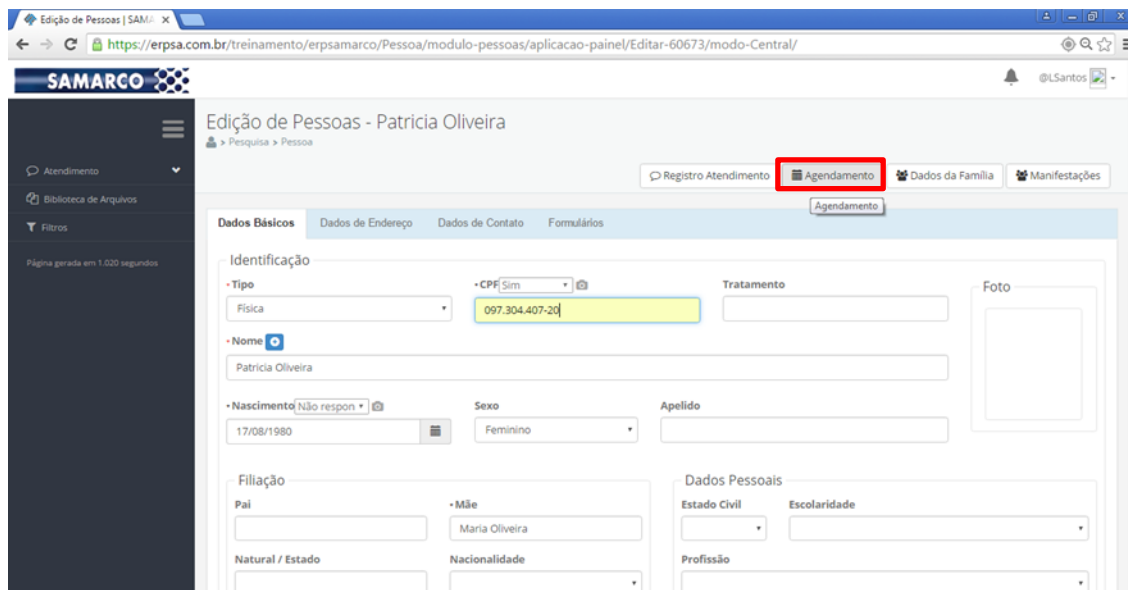
Se não, quais outras pessoas entrarão no mesmo processo? (não é necessário realizar cadastro das demais pessoas).

Qual é o grau de parentesco entre elas?

De posse das informações necessárias, o atendente informará sobre os documentos necessários para realizar o agendamento para a reunião de apresentação da proposta, de acordo com a Matriz de Comprovação.

4.1.1.4. Realizando o agendamento

Com o registro pronto e as documentações necessárias repassadas o atendente de clicar em “Agendamento”.

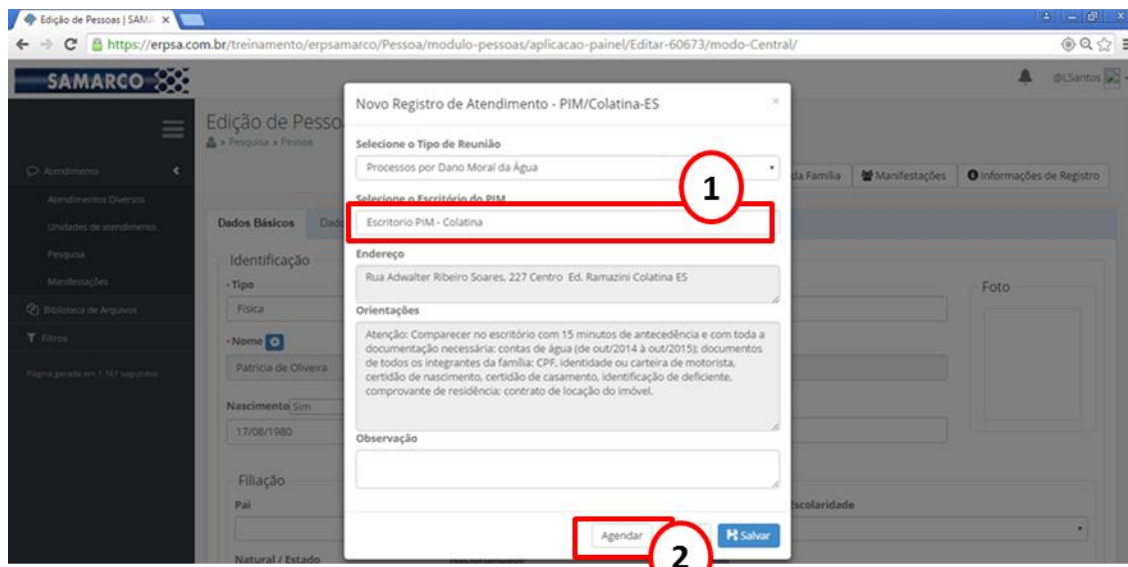


A tela de Edição de Pessoas - Patricia Oliveira no sistema SAMARCO. O menu lateral à esquerda contém opções como 'Agendamento', 'Biblioteca de Arquivos' e 'Filtros'. No topo, há uma barra de navegação com 'Registro Atendimento', 'Agendamento' (destacado com um retângulo vermelho), 'Dados da Família' e 'Manifestações'. Abaixo, há uma aba 'Agendamento' e uma seção 'Dados Básicos' com campos para identificação, nome, nascimento, sexo, filiação e dados pessoais.

Figure 13 - Agendamento

O solicitante só conseguirá ser agendado caso o seu endereço cadastrado for um endereço das regiões que sofreram interrupção no abastecimento de água potável.

Na tela de novo Registro de Atendimento, o atendente deverá informar os escritórios disponíveis para atendimento. Após a escolha do solicitante, ele selecionará o escritório e clicará em agendar.



A tela de Novo Registro de Atendimento - PIM/Colatina-ES no sistema SAMARCO. O formulário contém campos para 'Seleção do Tipo de Reunião', 'Seleção do Escritório do PIM' (destacado com um retângulo vermelho e o número 1), 'Endereço', 'Orientações' e 'Observação'. No rodapé, há um botão 'Agendar' (destacado com um retângulo vermelho e o número 2) e um botão 'Salvar'.

Figure 14 - Escolha do Escritório

A tela abaixo será aberta para que o atendente possa selecionar a data e o horário desejados pelo solicitante. Após a escolha da data e horário, o atendente deverá clicar em salvar. Automaticamente uma mensagem de “Agendamento Realizado com Sucesso” aparecerá no topo da tela. Para finalizar é necessário clicar em “ok” e o agendamento estará realizado.

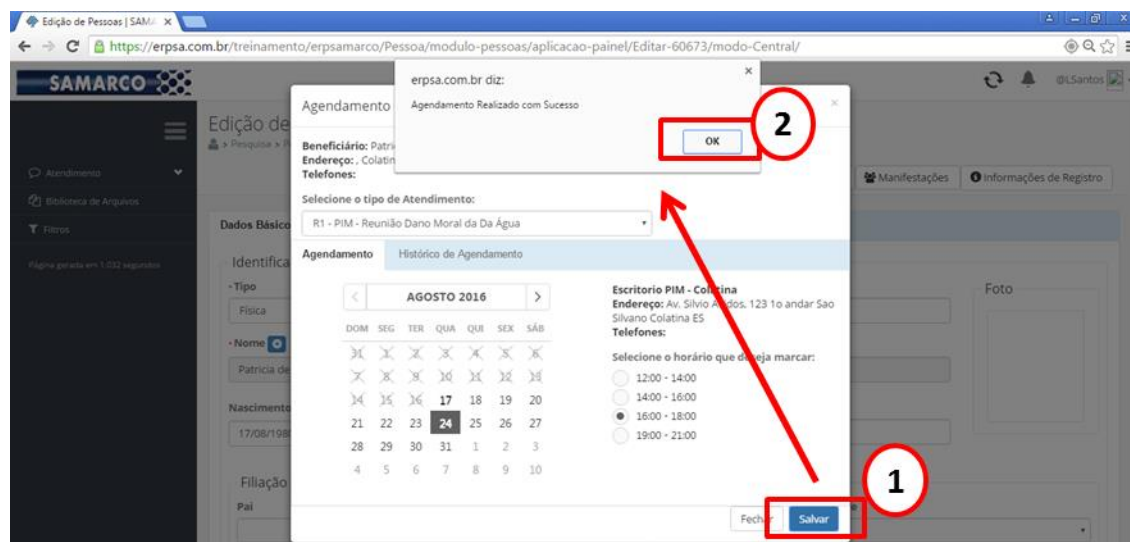


Figure 15 - Concluindo o Agendamento

4.1.1.5. Informando o protocolo de atendimento

Após realizar o agendamento, o atendente deve informar ao solicitante o local de atendimento, dia e horário e o protocolo gerado, conforme imagem abaixo:

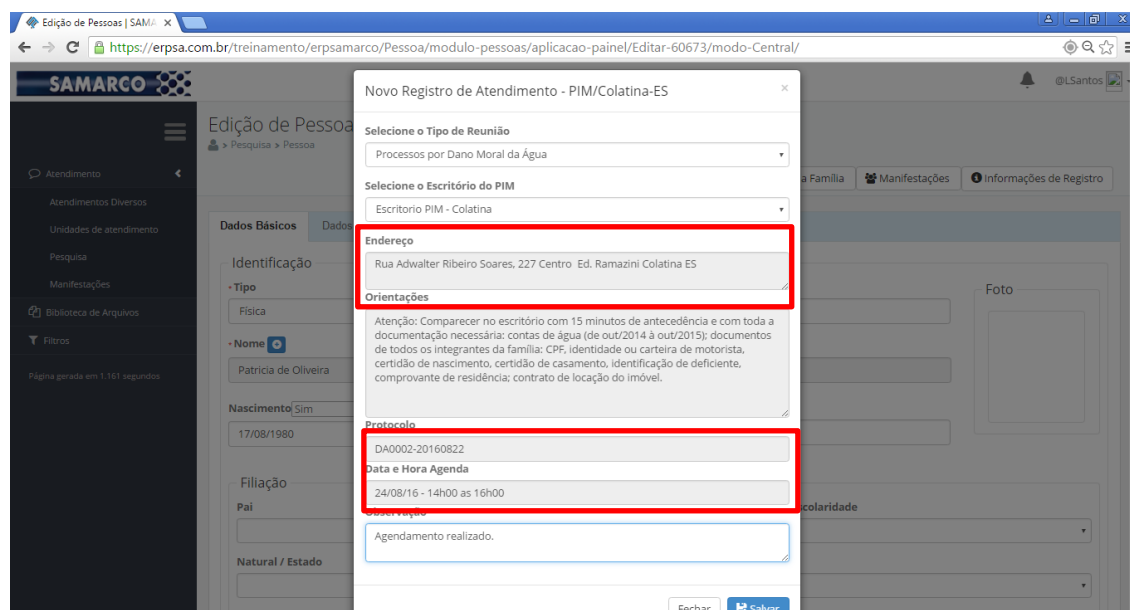


Figure 16 - Protocolo de Endereço do Escritório

4.1.1.6. Solicitante previamente cadastrado/registrado e impactado pela interrupção de água

Em alguns casos, o beneficiário já possuirá cadastro no sistema. Isso porque, na época do evento, alguns cadastros emergenciais foram realizados e inseridos no SGS.

Quando ao buscar o registro de pessoas no SGS o atendente identificar uma pessoa cadastrada, as etapas a seguir devem ser cumpridas:

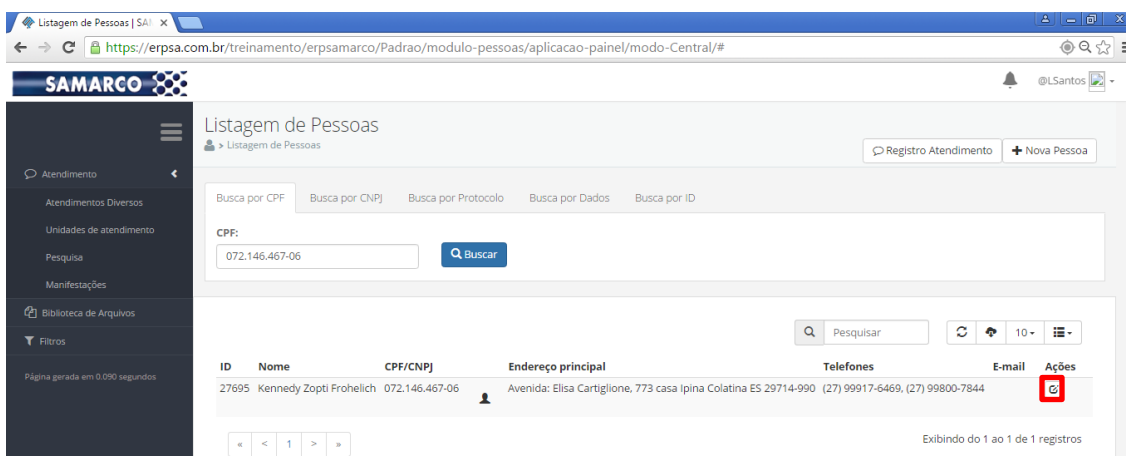


Figure 17 - Abrir agendamento de Beneficiário

A tela abaixo será exibida e o atendente deverá repassar todas as informações, conforme descrito do item 4.1.1.1.1. ao 4.1.1.1.4. deste documento.

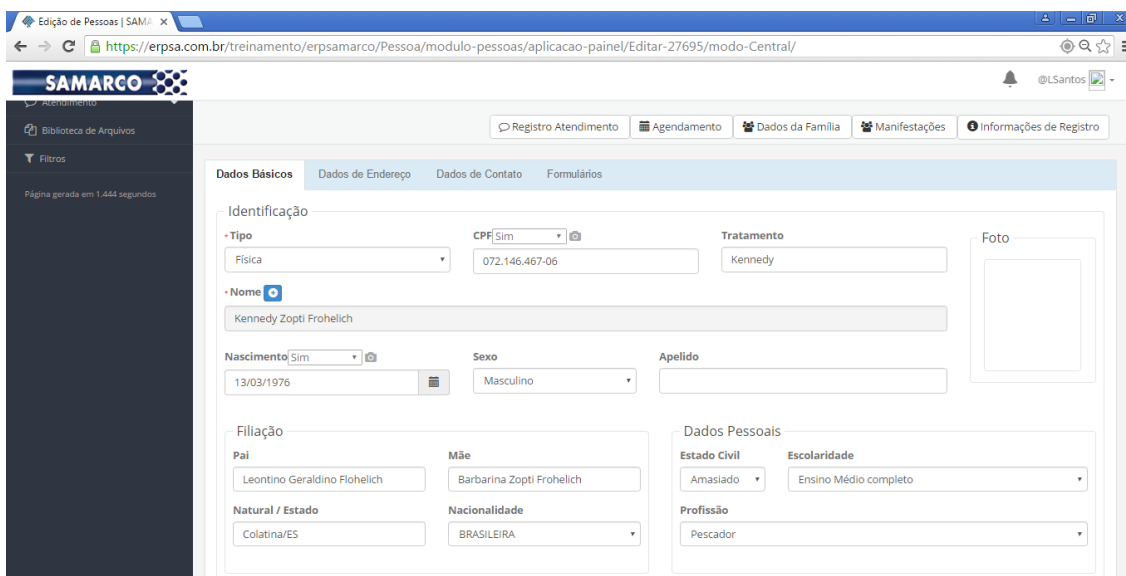


Figure 18 - Dados do Cadastro

Depois de repassar os itens informados, o atendente segue normalmente o cadastro, conforme itens 4.1.1.3, 4.1.1.4 e 4.1.1.5 deste documento.

4.1.1.7. Solicitante cadastrado e não impactado

Para os casos em que o solicitante que possuir cadastro ou registro, mas seu endereço não faz parte da região impactada, na hora do agendamento a mensagem abaixo será exibida:

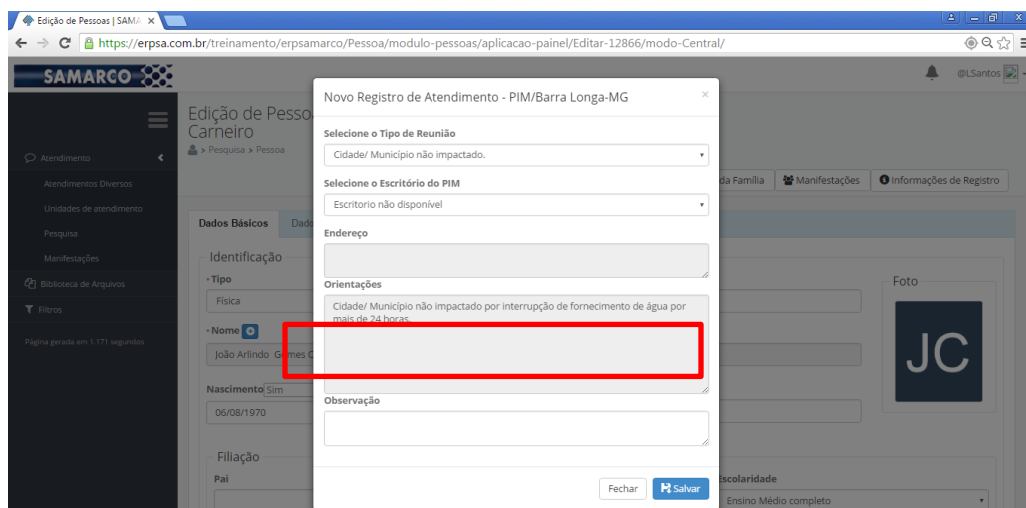


Figure 19 - Mensagem de Endereço não Indenizável

5. PROCESSO DE TRIAGEM OU AVALIAÇÃO DO PLEITO

5.1. Visão geral do processo de triagem

O processo de triagem ou avaliação do pleito, como também pode ser chamado, é a etapa prévia a primeira reunião de apresentação da proposta. Nesta etapa o solicitante responsável comparece ao escritório munido das documentações necessárias informadas na etapa de agendamento.

Essa documentação é analisada pelos atendentes responsáveis por este processo. Após a análise e aprovação da documentação apresentada o solicitante está apto a ingressar efetivamente no programa e receber sua proposta indenizatória.

As etapas do processo de triagem seguem o fluxo abaixo:

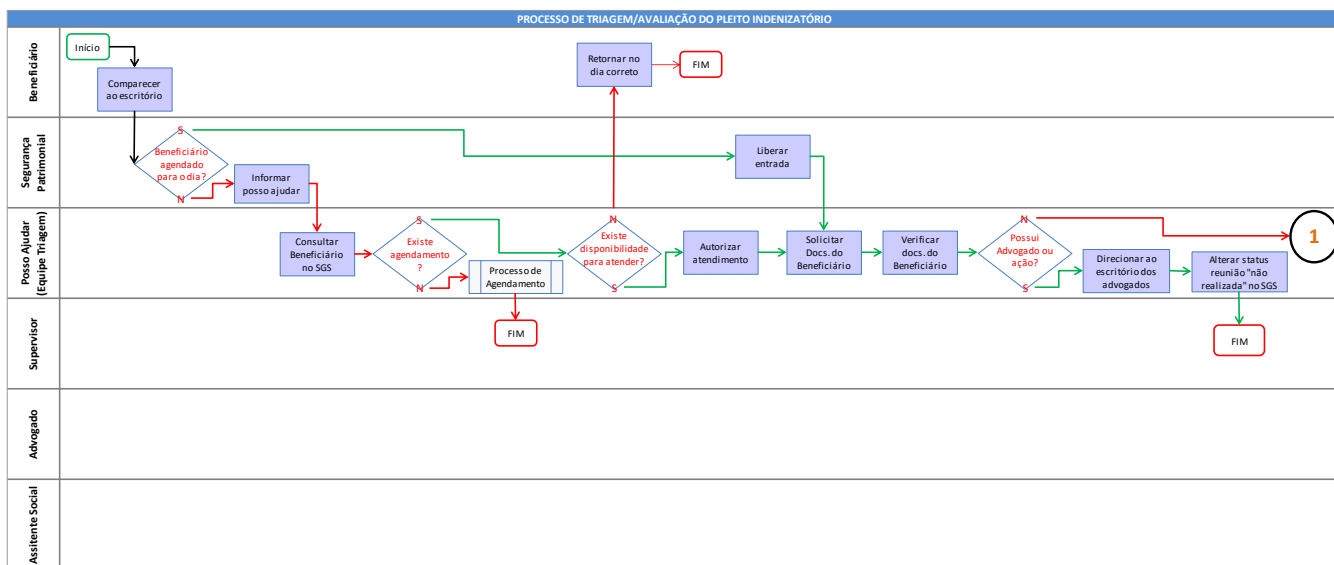


Figure 20 - Fluxo do Processo de Triagem (A)

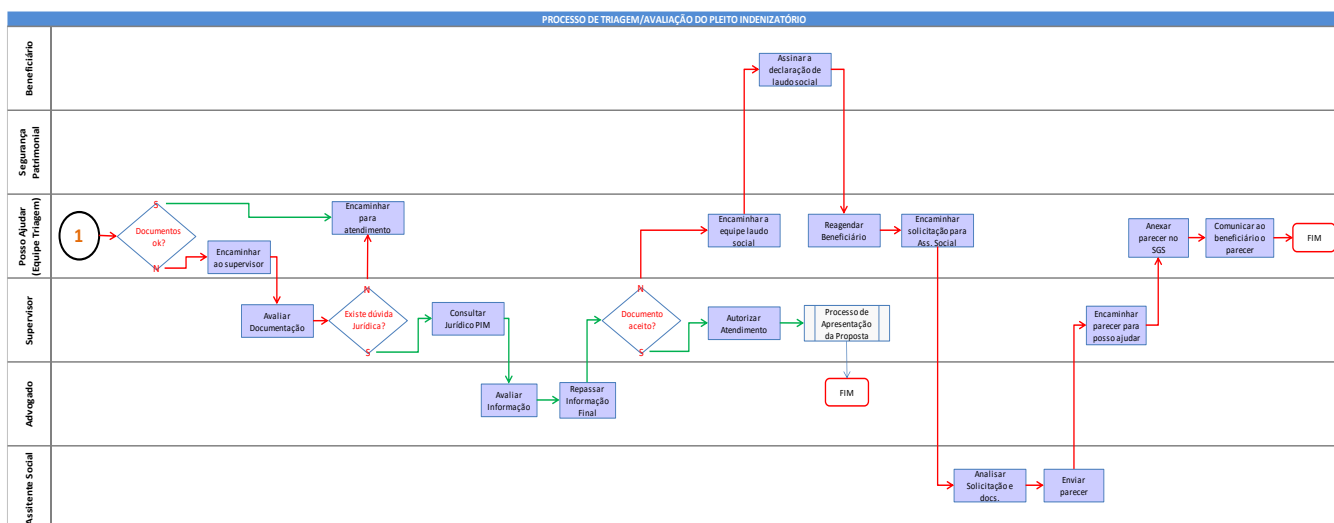


Figure 21 - Fluxo do Processo de Triagem (B)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

5.2. Processo de Triagem

Ao comparecer no Centro de Indenização Mediada no dia e horário marcado na etapa de agendamento, o solicitante será recebido pelo segurança do escritório. O segurança verifica se o solicitante está na lista de atendimento do dia. Caso não esteja na lista do dia e deseje solicitar informação e tirar dúvidas sobre o programa, esta pessoa será direcionada para a equipe “Posso Ajudar?”. Se a demanda for de informação, suas dúvidas serão sanadas. Após tirar dúvidas e se informar sobre programa, caso a pessoa deseje realizar um agendamento, a equipe verificará a



disponibilidade do escritório para realizar um o agendamento, podendo inclusive ser no mesmo dia.

Estando na lista de atendimento do dia ou havendo possibilidade de encaixe, o solicitante do pleito indenizatório será direcionado à equipe de triagem.

Antes de iniciar o processo de avaliação do pleito propriamente dito, a equipe de análise deverá verificar se o solicitante possui algum representante legal, ou seja, advogado ou defensor público, com procuração em seu nome para representá-lo no PIM ou se o solicitante possui alguma ação na justiça contra Samarco, Vale ou BHP. Caso uma das duas informações acima seja positiva, o solicitante será direcionado ao escritório responsável pelo **Processo de Indenização por Interrupção e Abastecimento de Água com Representação Legal**.

Se o solicitante declarar que não possui ação e nem representante legal ele seguirá para o processo de triagem.

Esta equipe avalia as questões abaixo para iniciar a análise:

O solicitante está ingressando sozinho no programa?

Se não, qual é a constituição do núcleo familiar?

Existem menores ingressando no processo?

Existem portadoras de necessidades especiais ou pessoas com doenças mentais ou crônicas?

Essas informações são importantes para o correto entendimento do núcleo familiar, e por consequência - quais as documentações necessárias e específicas para cada grupo familiar.

Ao entender as especificidades de cada núcleo familiar, o atendente da equipe de triagem recolhe a documentação levada pelo solicitante. Após receber a documentação o atendente verifica se a documentação apresentada pelo núcleo familiar está de acordo com a **Matriz de Comprovação** do Programa de Indenização por Desabastecimento de Água Potável.

Caso a documentação necessária esteja de acordo com a Matriz de Comprovação (lista de documentos aceitos pela Fundação Renova para ingresso ao Programa de Indenização Mediada, previamente aprovada), o solicitante é direcionado para o atendimento da primeira reunião, na qual será apresentada a proposta. A partir daí ele passa a ingressar efetivamente no Programa de Indenização Mediada.

Mais informações sobre as documentações validadas pelo programa podem ser verificadas na Matriz de Comprovação devidamente atualizada nos escritórios.

5.3. Documentação Irregular ou Inconsistente



Em algumas situações os solicitantes apresentarão documentações que não estão de acordo com a Matriz de Comprovação. A primeira ação do atendente deve ser orientar sobre as documentações faltantes e reagendar uma nova reunião para o solicitante retornar com as documentações adequadas.

Quando o solicitante declarar que não possui nenhuma documentação compatível com a Matriz de Comprovação, o solicitante deverá ser encaminhá-lo para o **Processo Pesquisa Social**. Neste processo assistente sociais da Fundação Renova, por meio de programas sociais e entidades do Governo, tais como, SUS, CAD Único, CAAD dentre outros, irão verificar junto aos responsáveis das entidades públicas formas de comprovação de residência desses casos à época do evento do rompimento da barragem de Fundão.

Para utilizar o Processo de Pesquisa Social o solicitante deverá assinar uma declaração de autorização para pesquisa de seus dados nos programas sociais e entidades do governo.

Após o retorno do Laudo da equipe de assistência social, a equipe responsável do escritório deverá entrar em contato com o solicitante para retornar a resposta do laudo social e direcionar ou não o ingresso do solicitante ao programa através de novo agendamento.

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

6.1. Visão Geral da Reunião de Apresentação da Proposta

O Processo de Apresentação da Proposta ou Reunião de Apresentação da Proposta, doravante denominada como Reunião R1, tem como objetivo conferir e atualizar o cadastro e todo registro documental do núcleo familiar para que a Fundação Renova possa apresentar a proposta de indenização de acordo com a especificidade de cada família, por exemplo, considerando - menores, idosos, portadores de necessidades especiais, etc.

Para verificar os detalhes operacionais do Processo de Apresentação da Proposta a Instrução Técnica do Processo DMA deve ser consultado.

Este processo segue o fluxo apresentado abaixo e seus pré-requisitos devem ser cumpridos para que, o agora beneficiário, possa ser indenizado.

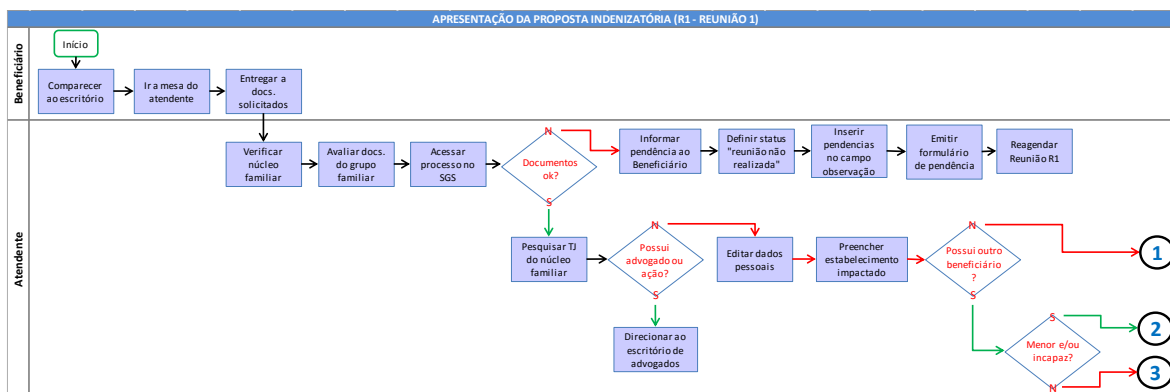


Figure 22 - Fluxo da Apresentação da Proposta (A)

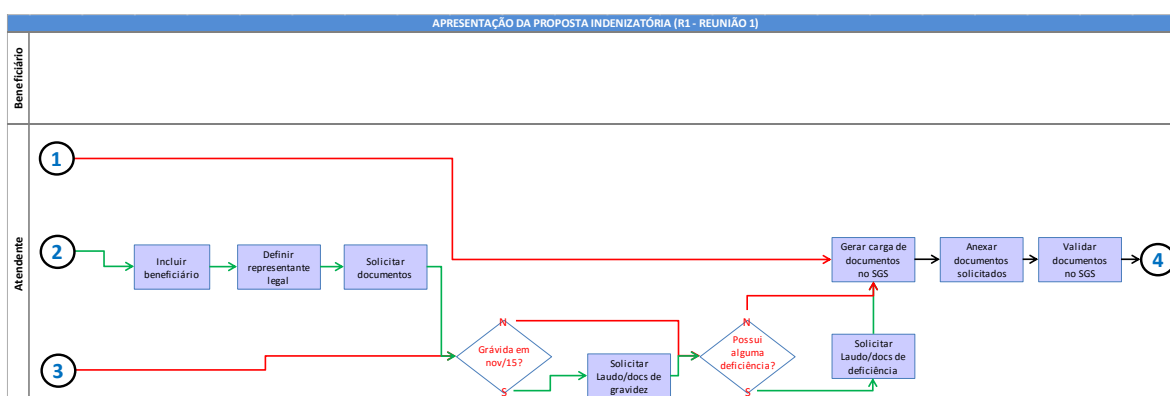


Figure 23 - Fluxo da Apresentação da Proposta (B)

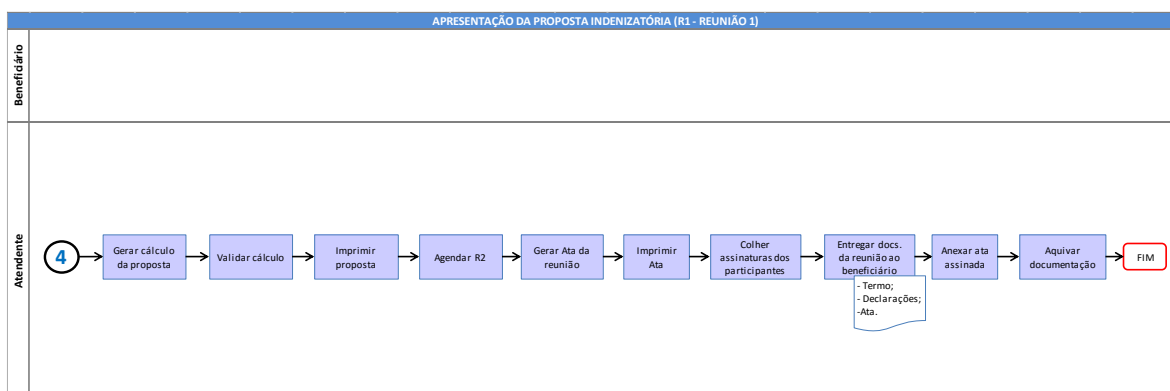


Figure 24 - Fluxo da Apresentação da Proposta (C)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

6.2. Processo de Apresentação da Proposta

Após passar pelo processo de triagem, o solicitante é direcionado para a mesa do atendente responsável. Por sua vez o atendente realiza uma rápida entrevista assim como realizada na etapa

de triagem (item 5.0) para entender a constituição o núcleo familiar, número de pessoas ingressando no programa, número de menores ou portadores de necessidades especiais no núcleo, certificando que não houve divergências durante o processo de triagem.

6.2.1. Consulta ao TJ

Identificado o núcleo familiar e checado que todas as documentações estão realmente de acordo com a Matriz de Comprovação, o atendente acessa o site do TJ para verificar se algum componente do núcleo familiar possui ação movida contra a Samarco, BHP ou Vale. Caso encontre alguma ação contra uma das empresas em nome de algum dos beneficiários, o atendente deve informar que o beneficiário que possui ação deverá entrar em contato com seu advogado e buscar o ingresso ao programa pelo escritório que atende os solicitantes que já possuem representação legal por meio de advogados.

O atendente deve passar os contatos do escritório dos advogados e encaminhá-lo para esse processo.

6.2.2. Representante Legal

Outra importante informação a ser levantada pelo atendente é se o beneficiário possui algum representante legal. Ou seja, se ele assinou alguma procuração de representação para o PIM para algum advogado ou defensor público. Caso o beneficiário tenha assinado alguma procuração para algum representante legal, este beneficiário também será encaminhado aos escritórios do PIM para pessoas representadas por advogados.

6.3. Etapas da Apresentação da Proposta

Depois de confirmar que o beneficiário não possui representante legal e nem ação na justiça, o atendente poderá seguir com o atendimento.

O atendente acessará o portal SGS no módulo DMA e localizará o processo agendado no sistema de busca do SGS. Ao encontrar o processo o atendente inicia atendimento.

6.3.1. Incluir novos beneficiários

O processo de DMA pode ser realizado com um ou mais beneficiários. Todo processo agendado possui apenas o beneficiário responsável pelo agendamento. Por isso, quando o processo possuir mais de um beneficiário, o atendente incluirá os demais beneficiários preenchendo no campo de inclusão todos os dados disponíveis solicitados pelo sistema.

O cálculo da proposta indenizatória baseia-se nas informações apresentadas nos dados cadastrais do beneficiário. Portanto, o preenchimento correto dessas informações é primordial para o andamento do processo. Além disso, toda documentação que será gerada, assinada, anexada e

posteriormente armazenada dependem das informações inseridas nos dados cadastrais do beneficiário.

6.3.2. Editar o Beneficiário Principal

Quando houver mais de um beneficiário em um processo indenizatório, o atendente identifica o beneficiário principal, por exemplo, pai, mãe, avó. Normalmente mantém-se com beneficiário principal o beneficiário que realizou o agendamento.

Os dados do beneficiário principal serão apresentados na tela inicial de qualquer processo indenizatório. Estes dados devem ser conferidos e editados caso haja alguma incoerência nas informações.

6.3.3. Preenchimento do estabelecimento impactado

A indenização por interrupção no abastecimento e distribuição de água deu-se pelo impacto sofrido em determinadas regiões no mês de novembro de 2015. Por isso, a aba estabelecimento impactado deve ser preenchido com o endereço em que o beneficiário residia na época da interrupção do abastecimento.

É possível que o endereço de residência atual seja diferente do endereço impactado, porém, quando houver outro endereço cadastrado, é obrigatório que o endereço principal preenchido no sistema SGS seja o endereço da época referente à interrupção no abastecimento de água.

Na aba estabelecimento impactado **é obrigatório** à inserção do endereço referente residência utilizada na época do evento.

Nesta aba, o beneficiário informará se o endereço é próprio ou alugado. Isso influenciará na solicitação de documentos no sistema.

Sendo o imóvel alugado ou próprio, pelo menos uma das informações abaixo deve ser preenchida sempre que possível:

Número do hidrômetro

Número da Conta de Água

Número da Conta de Energia

Conta de Telefone Fixo

6.3.4. Controle de documentos

6.3.4.1. Solicitação de carga de documentos

Após a conferência de todos os dados cadastrais dos beneficiários incluídos no processo e, o preenchimento correto do endereço impactado, o atendente acessará a aba “Controle de Documentos” e clicará no ícone “Carga de Documentos” para verificar quais documentos obrigatórios devem ser anexados ao processo. Por exemplo, RG, CPF, comprovante de residência, Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, Laudos médicos, entre outros.


A carga de documentos só será gerada caso não haja divergência entre as informações de dados cadastrais e o endereço impactado, apresentados nas etapas anteriores.


É possível incluir documentos não solicitados pelo sistema de acordo com a particularidade de cada processo. Para isso o atendente deve clicar no ícone “Adicionar Solicitação de Documentos”.

Nesta etapa também o atendente responsável imprime a Declaração de Responsabilidade, Declaração de Autenticidade e o Termo de Quitação e exoneração para que o beneficiário leve-os para casa e possa analisá-los.

6.3.4.2. Anexar documentação

O atendente deve anexar toda documentação gerada na solicitação de carga de documentos, na aba controle de documentos do SGS, descrita na etapa anterior, tais como, RG, CPF, comprovante de residência, dentre outros.

Quando uma documentação solicitada pelo sistema não for necessária (ex: CPF ou RG de algum menor) o atendente clicará no ícone  e no campo “status” definirá aquela solicitação de documentos como “Não se aplica”.

Após verificar que toda documentação anexada está correta o responsável pelo atendimento clicará novamente no ícone  e desta vez deve alterar para o status “Validado”.

6.3.5. Cálculo e Proposta

Para que o responsável pelo atendimento possa apresentar a proposta ao beneficiário ele deve acessar a aba “Cálculo e Proposta” do processo em andamento e Gerar Cálculo. O cálculo será gerado caso não haja erros nas etapas anteriores (Controle de Documentos e Dados de cadastro dos beneficiários).

Assim que for solicitada a geração do cálculo, um valor de proposta específico por beneficiário aparecerá. O atendente responsável deverá verificar se não existem divergências e validar o cálculo da proposta de cada beneficiário.

Após que cálculo da proposta ser gerado, ele será impresso pelo atendente e apresentado aos beneficiários presentes.

6.3.6. Agendamento da reunião de acordo

Ao apresentar a proposta indenizatória para os beneficiários presentes nesta primeira reunião, o responsável pelo atendimento informará para o beneficiário avaliar a proposta e o termo de quitação em casa e com pessoas de sua confiança, podendo ser inclusive advogados ou defensores públicos. O atendente comunica que uma nova reunião será agendada com o prazo mínimo de 10 dias corridos para finalização do processo e entrega do cartão.

Na aba “Reuniões”, o atendente agendará uma reunião tipo R2 no dia e horário disponíveis e de acordo com a disponibilidade do beneficiário.

6.3.7. Ata de Reunião e entrega de documentos

Após o cumprimento de todas as etapas anteriores e para finalização da reunião o atendente deve gerar a ata de atendimento com todos os assuntos tratados. A ata da reunião R1 deve conter, no mínimo:

- Relato de que a proposta foi apresentada;
- Que foi informado sobre a obrigatoriedade do comparecimento de todas as pessoas do núcleo familiar na segunda reunião para assinatura dos termos e recebimento do cartão;
- Data de agendamento na próxima reunião;
- Entrega das documentações (Termos, Declarações e Proposta)

Outras informações podem ser acrescidas na ata de acordo com a particularidade de cada reunião.

Assim que finalizada, a ata deve ser impressa e assinada por todos os participantes presentes na reunião. Após todas as assinaturas colhidas a ata deverá ser anexada ao processo na aba no “controle de documentos” no SGS.

Os beneficiários presentes podem ser liberados e as documentações geradas armazenadas de acordo com o **Processo de Arquivamento**.

7. ASSINATURA DO ACORDO E ENTREGA DO CARTÃO

7.1. Visão Geral do Acordo e Entrega do Cartão

A reunião de assinatura do acordo ou reunião R2 é a segunda e última reunião do Programa de Indenização Mediada para Danos por Interrupção do Abastecimento e Distribuição de Água.

É nesta reunião que o cartão pré-pago, onde o valor do acordo será creditado é entregue, as Declarações de Responsabilidade e Autenticidade, o Termo de Recebimento dos cartões e o Termo de Quitação e Exoneração serão assinados e o acordo extrajudicial se encerra.

Nesta reunião, todos os beneficiários incluídos no processo devem comparecer para assinar a documentação e retirar os cartões pré-pagos.

Para verificar os detalhes operacionais do Processo de Assinatura do Acordo e Entrega do Cartão a Instrução Técnica do Processo DMA pode se consultada.

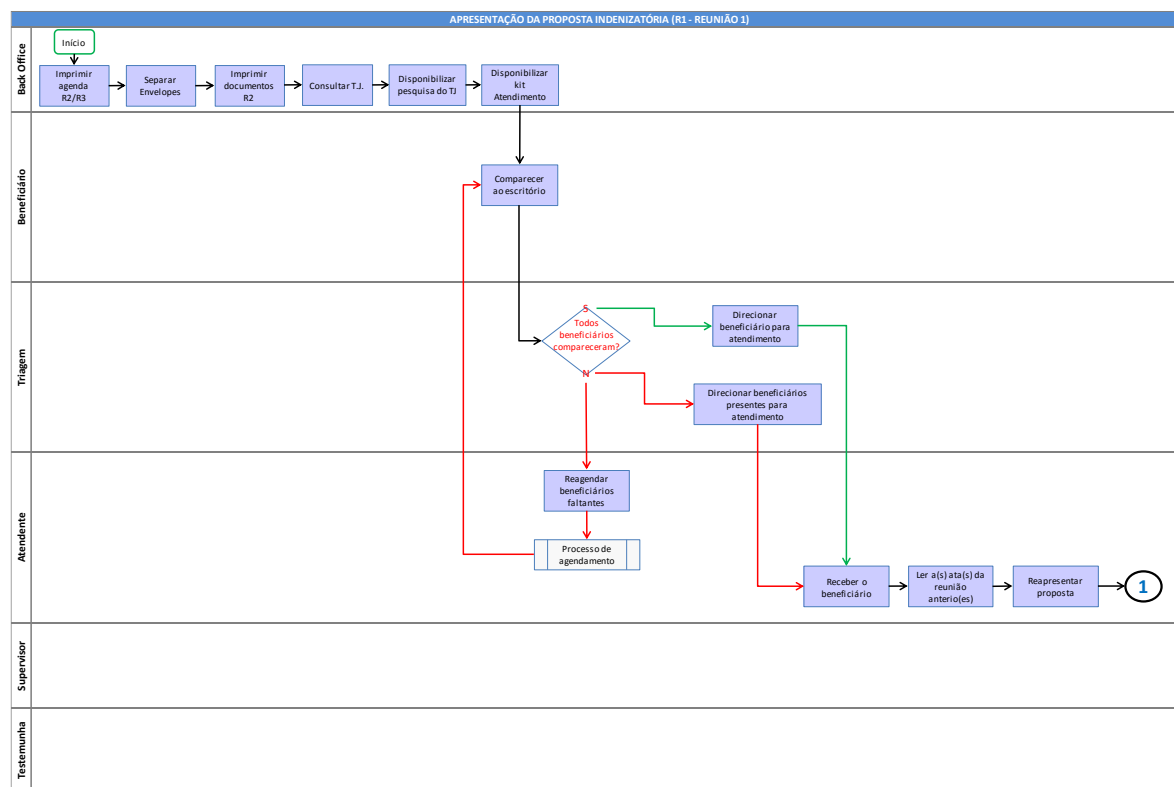


Figure 25 - Fluxo de Fechamento do Acordo

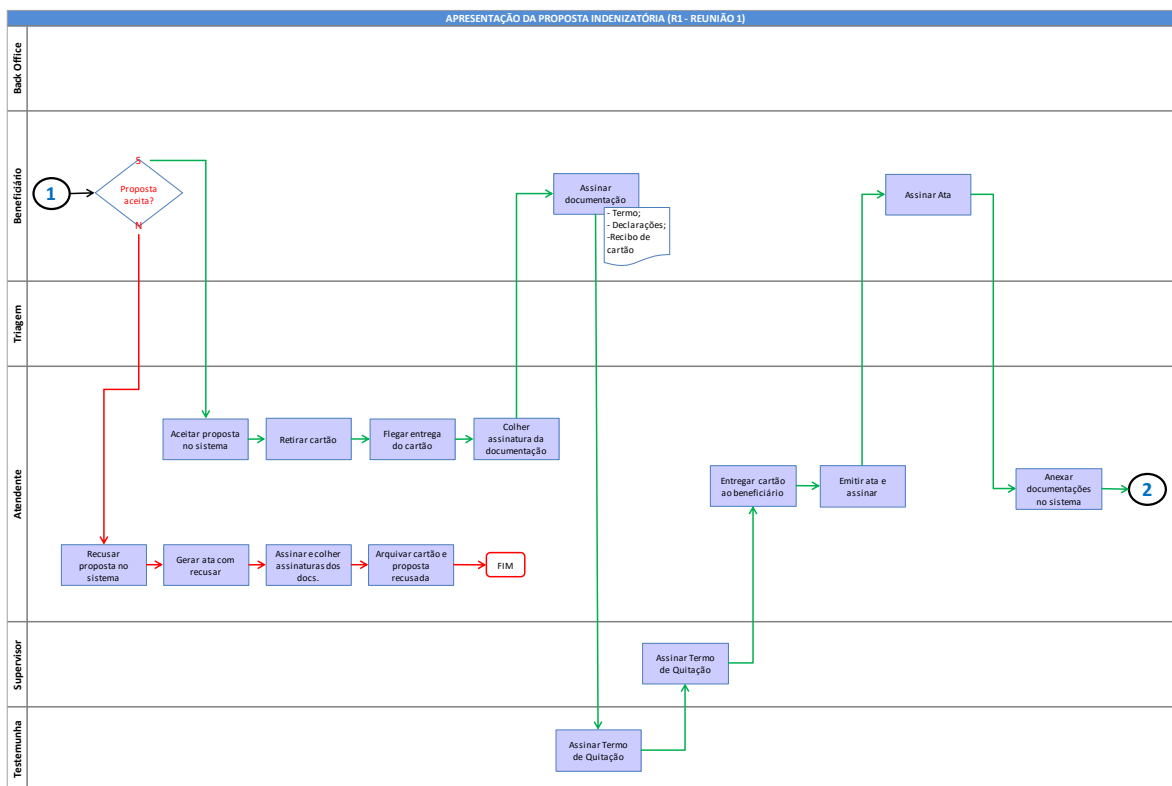


Figure 26 - Fluxo de Fechamento do acordo (B)

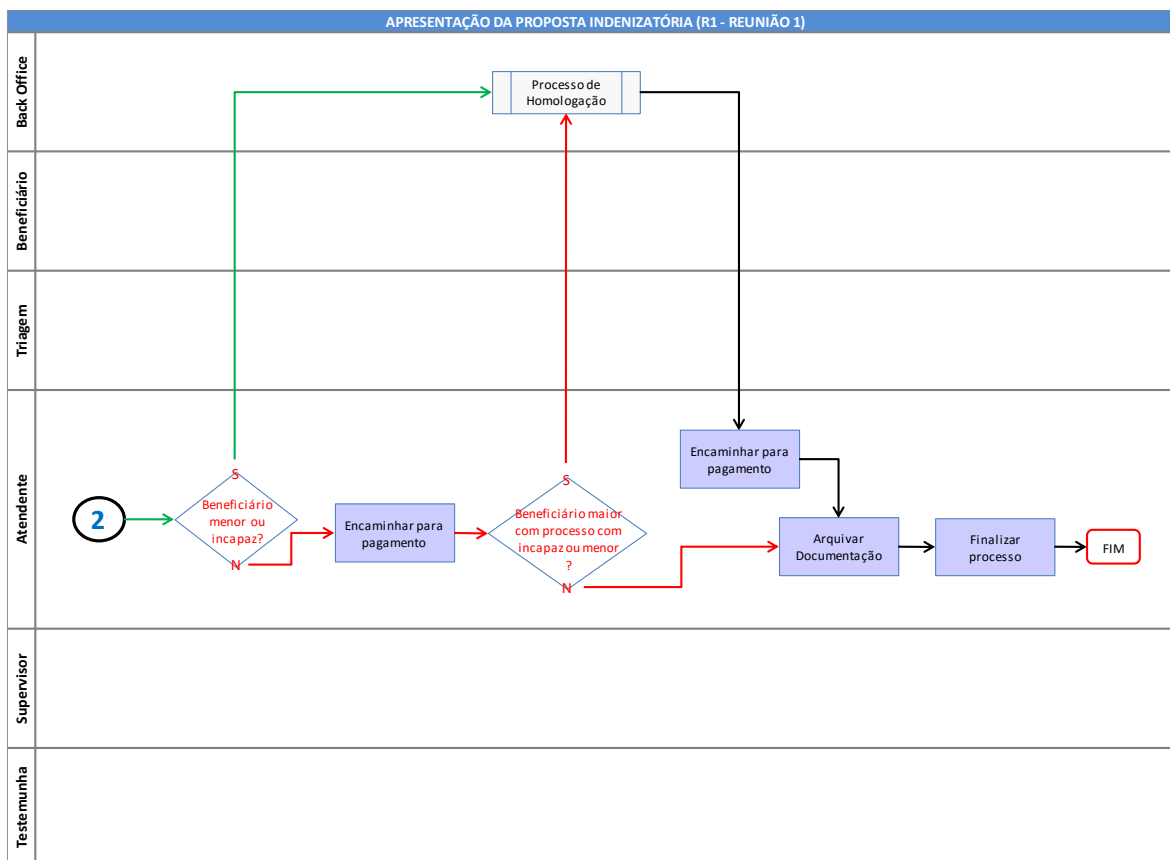


Figure 27 - Fluxo de Fechamento do Acordo (C)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

7.2. Atividades de preparação para reunião

Toda documentação necessária para R2 deve ser separada previamente antes da reunião. A Declaração de Responsabilidade, Declaração de Autenticidade, o Termo de Quitação e Exoneração e as Propostas devem estar devidamente separados por beneficiário e processo. Além disso, todos os cartões devem estar disponíveis e separados antes da reunião.

Todo esse processo de preparação da reunião é de responsabilidade do BackOffice de cada escritório.

7.3. Consulta TJ

Antes de iniciar as etapas no SGS, o atendente consulta o TJ novamente para garantir que nenhuma ação foi tramitada entre a primeira e a segunda reunião. Não havendo nenhum processo encontrado, a reunião poderá seguir normalmente, porém caso algum processo seja encontrado, os beneficiários com ação na justiça serão direcionados para o escritório para pessoas com advogados.

7.4. Releitura da Ata

Outra importante etapa que deve ser seguida antes de executar as operações no sistema é a releitura da ata da primeira reunião (R1) junto aos beneficiários do processo, para que todas as pendências ou observações apontadas anteriormente sejam revistas e tratadas, se for o caso.

7.5. Check de documentação

Para garantir que no fechamento do acordo não haja nenhuma pendência de documentação, é importante que o atendente da segunda reunião (R2) verifique os dados básicos de todos os beneficiários do processo e comprovações.

7.6. Aceite e Recusa da Proposta

Superando as etapas anteriores, o atendente prossegue com a finalização do processo no SGS propriamente dito. Para isso, o atendente identificará quais beneficiários do grupo familiar de um determinado processo aceitam a proposta. A decisão do beneficiário será informada no sistema pelo atendente.

Beneficiários
Controle de Documentos
Cálculo e Proposta
Reuniões
Cartões

Gerar Cálculo

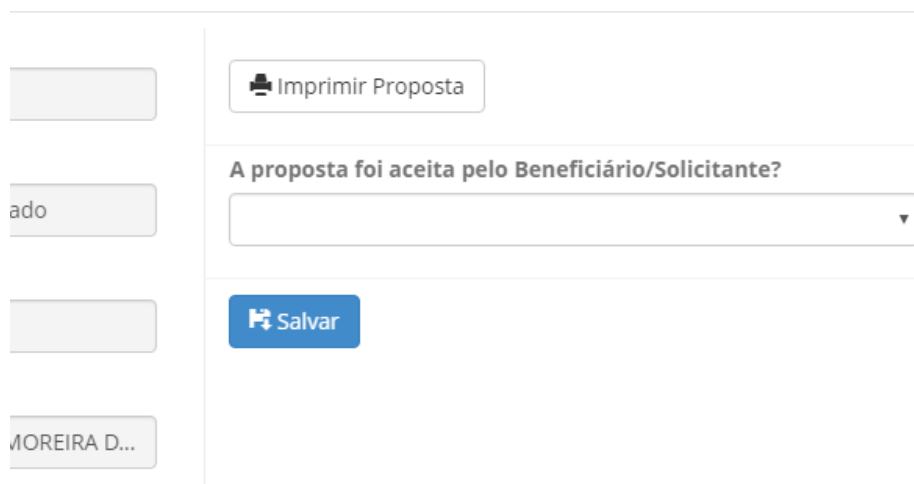
10

Data	Incapaz	Vulnerável	Status	Valor Calculado	Ações
23/01/2017 11:47:53	0	Sim	Cálculo validado	R\$ 1.100,00	Proposta
23/01/2017 11:47:53	0	Não	Cálculo validado	R\$ 1.000,00	Proposta

Exibindo do 1 ao 2 de 2 registros

Figure 28 - Acesso a Proposta

Ao clicar no ícone proposta, outra tela se abrirá para que o atendente selecione se o beneficiário aceitou ou não a proposta.



The screenshot shows a web form with a sidebar on the left containing four grey rectangular buttons. The main content area on the right has a top button labeled 'Imprimir Proposta' with a printer icon. Below it is a question 'A proposta foi aceita pelo Beneficiário/Solicitante?' followed by a dropdown menu. At the bottom of the main area is a blue button labeled 'Salvar' with a floppy disk icon. The bottom-most button in the sidebar is labeled 'MOREIRA D...'.

Figure 29 - Imprimir Proposta

7.7. Proposta não aceita

Caso o beneficiário não aceite a proposta, o atendente responsável recusará a proposta no sistema e registrará em ata informando o motivo indicado pelo beneficiário pela recusa.

Se o processo possuir apenas um beneficiário, a ata da reunião será assinada e o beneficiário liberado. Após a liberação do beneficiário, a ata deve ser anexada ao sistema SGS no controle de documentos.

7.8. Proposta aceita

Quando o beneficiário aceitar a proposta, o atendente informará no sistema a recusa da proposta. O SGS automaticamente solicitará a inclusão das testemunhas para poder gerar o Termo de Quitação e exoneração.

O termo deve se impresso e entregue ao beneficiário para assinatura. O atendente responsável também assinará o termo e entregará as vias para assinatura das testemunhas e do supervisor do escritório.

As testemunhas podem ser quaisquer outros atendentes que estejam próximo a atendimento de fechamento do acordo ou mesmo qualquer beneficiário que não seja do núcleo familiar em atendimento.

7.8.1. Entrega de cartão e documentação necessária

Antes da entrega do cartão para os beneficiários do processo em finalização, algumas documentações básicas devem estar devidamente assinadas, tais como:

- Declaração de Autenticidade
- Declaração de Responsabilidade

- Declaração de Recebimento do Cartão (a declaração só é gerada após o atendente declarar a entrega no sistema)
- Proposta
- Termo de Quitação e Exoneração.

Somente após a assinatura de todas as partes das documentações acima, o cartão pode ser efetivamente entregue ao beneficiário.

7.8.2. Geração e Emissão da Ata

Com todos os documentos assinados e cartões entregues, o atendente redige a ata para finalização da reunião de acordo. A ata deverá conter minimamente as informações abaixo:

- Relato da entrega do cartão
- Relato de aceite da proposta
- Todas as documentações foram assinadas
- Relato que os beneficiários com necessidade de homologação só receberam após a homologação ser realizada (quando for o caso)

A ata deve ser impressa e assinada por todos os envolvidos na reunião.

7.8.3. Envio da proposta aceita para pagamento

Com a ata e todos os documentos assinados, a proposta indenizatória pode ser enviada para pagamento. Com o envio da proposta para pagamento, o processo daquele beneficiário passa estar automaticamente finalizado no sistema.

Somente os beneficiários maiores e não incapazes podem ter suas propostas enviadas para pagamento no primeiro momento após a finalização da reunião do acordo. Isso por que, todos os menores e incapazes precisam passar pelo processo de Homologação Judicial.

Assim que a homologação for realizada, a petição de homologação deve ser anexada no controle de documentos e a proposta do beneficiário com homologação enviada para pagamento.

7.8.4. Anexar documentação da R2

Assim com na primeira reunião (R1), é necessário anexar no controle de documentos todos os documentos gerados nesta reunião. Os documentos básicos, devidamente assinados, a serem anexados são:

- Declaração de Autenticidade
- Declaração de Responsabilidade
- Declaração de Recebimento do Cartão

- Proposta
- Termo de Quitação e Exoneração

Quando houver necessidade de homologação judicial o anexo é feito somente após o retorno da petição de homologação. Com isso, o processo poder ser enviado para pagamento.

8. PROCESSO DE INDENIZAÇÃO COM REPRESENTAÇÃO LEGAL

8.1. Visão geral do processo de indenização com representante legal

O processo de indenização por dano de água para os beneficiários que serão orientados por um representante legal, seguirá uma dinâmica otimizada tendo apenas uma reunião (R3), após o agendamento.

O processo se dará resumidamente em três momentos, que são: Cadastramento do representante legal junto à Fundação Renova; Agendamento da R3 pelo representante legal do beneficiário via sistema SGS e Reunião para o núcleo familiar mediante acompanhamento do representante legal.

Para verificar os detalhes operacionais do Processo de Indenização com Representação Legal a Instrução Técnica do Processo DMA pode se consultada.

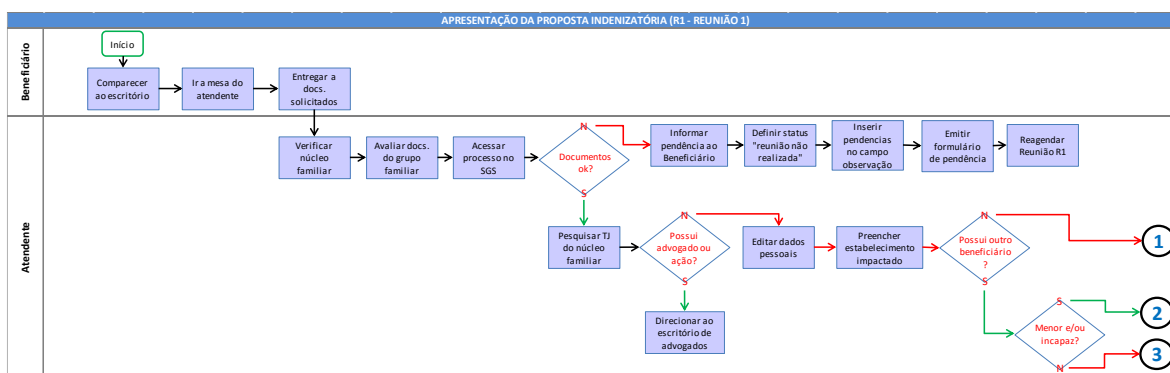


Figure 30 - Fluxo R3 (A)

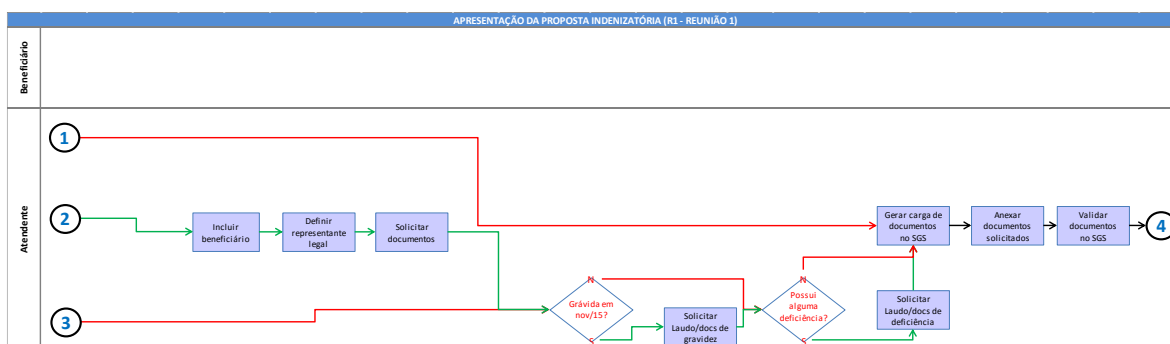


Figure 31 - Fluxo R3 (B)

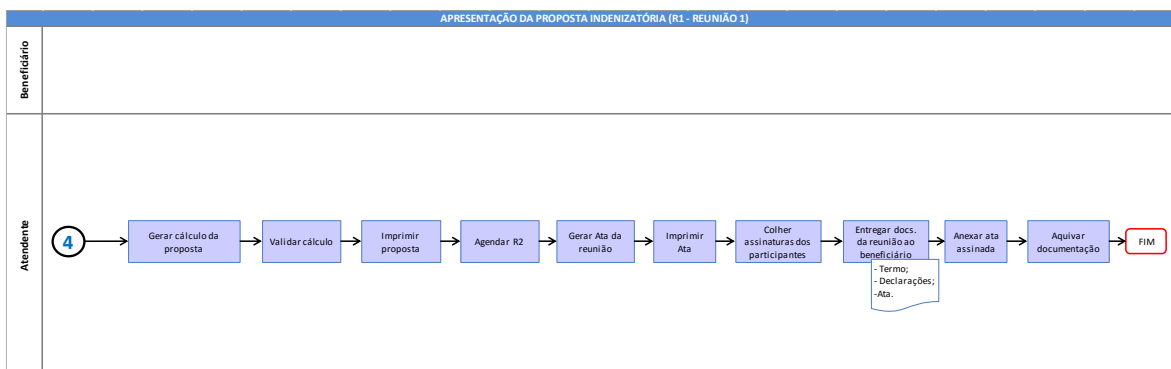


Figure 32 - Fluxo R3 (C)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

8.2. Cadastramento do representante legal

O cadastramento do representante legal será realizado mediante interesse do mesmo e entrega da documentação necessária que será avaliada pela Fundação Renova. Após cadastrado, o representante legal receberá login e senha para realizar a gestão de agendamentos de reuniões de seus clientes/beneficiários.

O cadastramento do advogado seguirá as etapas mostradas no fluxo abaixo:

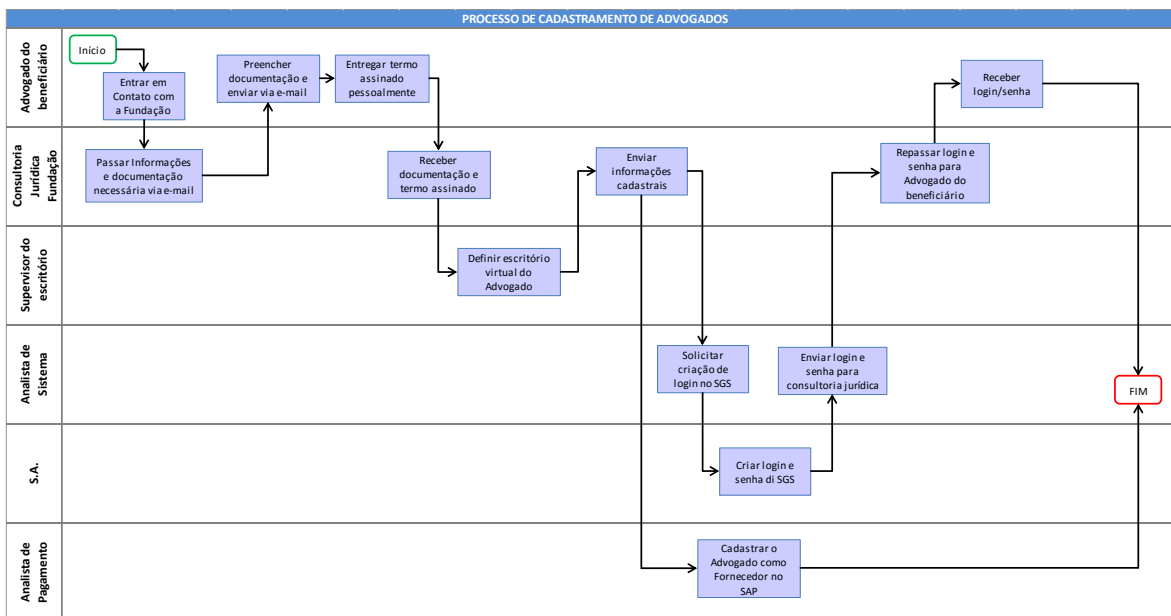


Figure 33 - Processo de Cadastramento de Advogados

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

8.3. Do Agendamento pelo representante legal

O agendamento do beneficiário terá um processo diferenciado do realizado na reunião 1 (R1), normalmente realizada através do 0800 ou presencialmente em cada escritório. Neste caso, o representante legal ficará responsável pelo agendamento, onde avaliará o núcleo familiar, cadastrará o titular bem como seus beneficiários e imediatamente anexará as declarações de honorários e as procurações, ficando desta forma apto para apenas um evento de reunião, neste caso chamada R3. Conforme mostrado no fluxo abaixo:

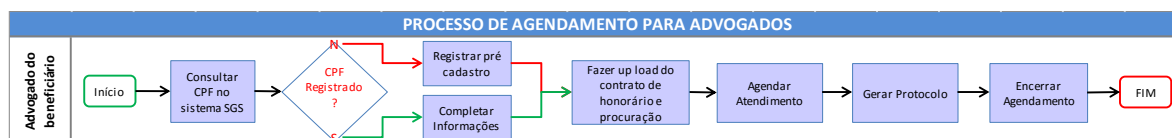


Figure 34 - Processo de Agendamento com Advogado

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

8.4. Da Reunião 3 (R3) do núcleo familiar orientada pelo representante legal

Após o agendamento, passados 10 dias, tempo necessário para confecção do cartão e para a devida comunicação do advogado com o seu cliente a respeito do termo de quitação e valor da proposta, o núcleo de beneficiários deverá comparecer ao escritório juntamente de seu representante legal para comprovar a documentação solicitada, assinar todos os termos, atas e declarações requisitados conforme informado no item 7.8.4, retirar os devidos cartões e aguardar pagamento da indenização.

9. STATUS DO SISTEMA

9.1. Status do Processo

Um determinado processo indenizatório pode possuir diferentes status ao longo de suas etapas. Esses status estão diretamente ligados a etapa em que cada processo se encontra. Os status dos processos podem ser definidos como:

- Aberto
- Em andamento
- Cancelado
- Finalizado

9.1.1. Processo em Aberto

É todo processo agendado em que as reuniões ainda não ocorreram, mas existe reunião agendada para apresentação da proposta.

9.1.2. Processo em Andamento

Todo processo que já foi iniciado, inclusive quando a proposta já foi apresentada. Normalmente é o processo em que a primeira reunião foi realizada e o processo está aguardando o tempo da segunda reunião.

9.1.3. Processo Cancelado

Esse status é definido por uma ação manual do usuário do SGS que cancela um processo. Normalmente é definido quando um beneficiário desiste de aderir ao PIM ou quando o beneficiário de um processo em aberto é transferido para um processo em andamento. Neste segundo caso, o processo é cancelado para que não existam processos sem beneficiários.

9.1.4. Processo Finalizado

Status definido automaticamente quando todos os beneficiários de um determinado processo têm suas propostas enviadas para pagamento ao final da R2.

Para os processos que existem necessidade de homologação judicial, o status permanece como “em andamento” e este processo só é finalizado com o retorno da homologação e o envio da proposta para pagamento após a petição de homologação judicial ser anexada ao processo.

Todo processo sem reunião agendada por mais de 30 dias é automaticamente finalizado pelo sistema.

10. AUDITORIAS 1 E 2

10.1. Visão geral das auditorias

A verificação de conformidade dos processos é de extrema relevância para a credibilidade e continuidade do Programa de Indenização Mediada - PIM, uma vez que certifica a confiabilidade e isonomia do programa frente à sociedade e demais públicos interessados. A primeira etapa é feita logo após a R1 (Reunião de apresentação da Proposta), na qual se verifica os documentos pessoais e comprovação de endereço de todos beneficiários. A segunda etapa é realizada subsequente à R2 (Reunião de fechamento do acordo e entrega do cartão), na qual os documentos que devem ser assinados pelos beneficiários são conferidos, sendo eles: Proposta de indenização, Declaração de Autenticidade de Documentos, Declaração de Responsabilidade (quando for o caso), Termo de Transação, Quitação e Exoneração e Declaração de Recebimento do Cartão, além da conferência das consultas ao site do Tribunal de Justiça.

10.2. Auditoria do processo de R1

O fluxo abaixo apresenta as etapas da auditoria 1:

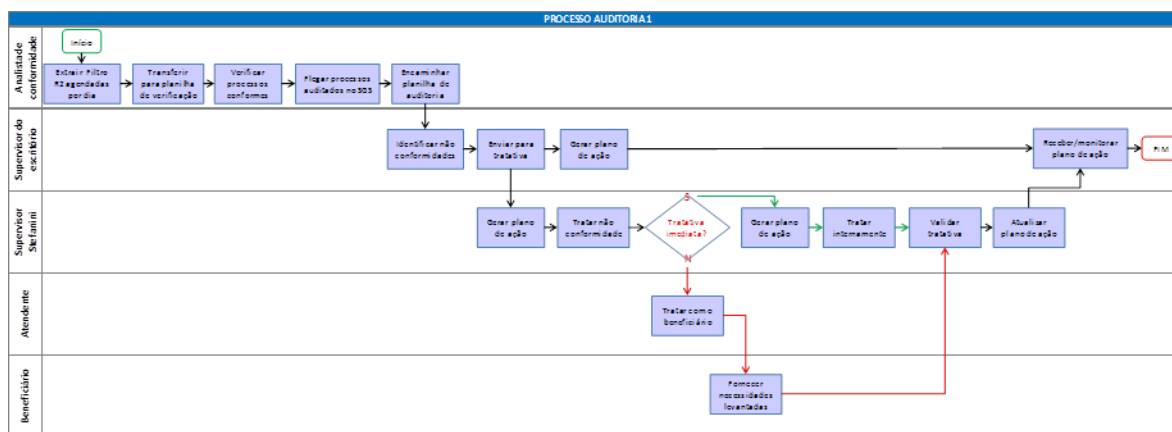


Figure 35 - Fluxo de Auditoria da R1

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

10.2.1. Preparação

Na auditoria da R1, trabalhando com D-10, ou seja, dez dias antes da R2, o (a) analista de conformidade extrai a agenda de reuniões R2 de determinado dia utilizando-se do filtro 378 e exporta-a para o Excel.

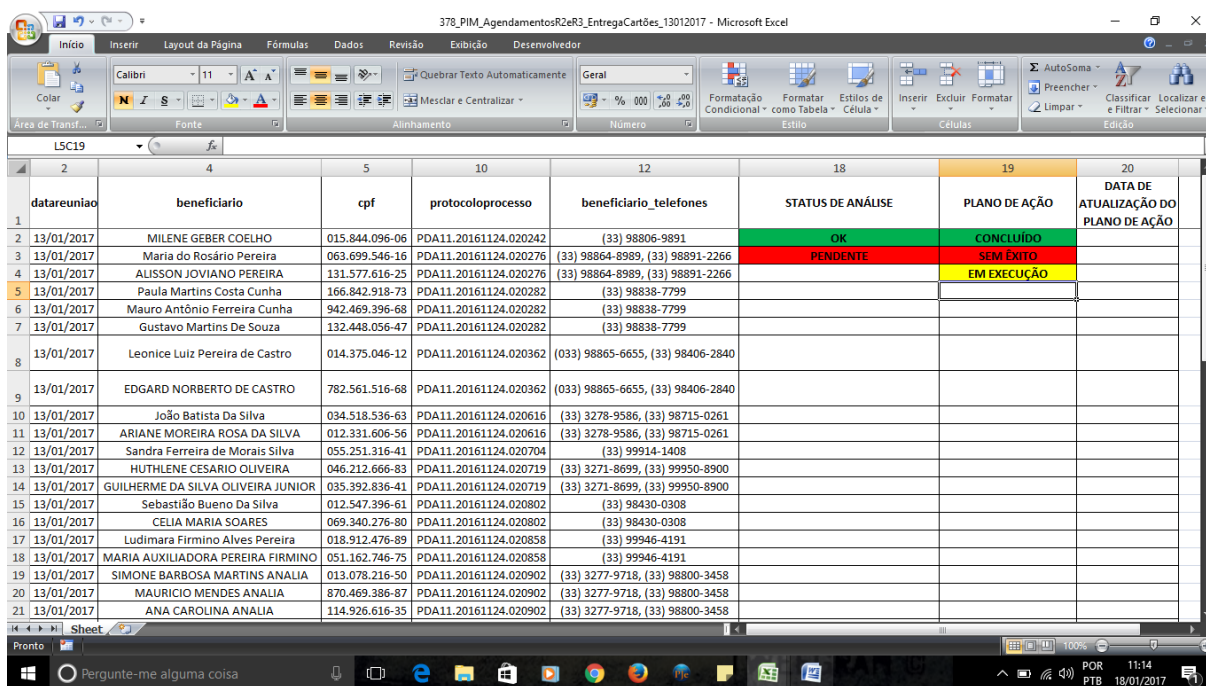
Frisa-se que são reuniões R2 com agendamentos futuros, com vistas a fornecer um banco de dados mínimo que será utilizado como base para o que será auditado. O foco da análise neste momento serão os documentos anexados e gerados na R1 destes processos.

O (a) analista incluirá mais três colunas à planilha, com os títulos de aba: "status de análise", "plano de ação" e "data de atualização do plano de ação" e criará uma regra de formatação condicional com escala nas cores vermelha e verde na coluna "status de análise", de modo que tenha fácil gestão sobre o que precisa ser corrigido em cada processo, se necessário, e enviará ao Supervisor responsável do escritório para que providencie as medidas destinadas a sanar os vícios pendências encontrados. Na regra de formatação condicional serão aplicadas as seguintes correspondências:

- Vermelha: contém a palavra "pendente" e qualifica os beneficiários que estão com algum tipo de pendência no processo do PIM;
- Verde: contém a sigla "ok" e qualifica os beneficiários que estão com seu processo no PIM em conformidade até o momento.

O (a) analista criará também uma regra de formatação condicional com escala nas cores vermelha, verde e amarela na coluna "plano de ação", conforme correspondências abaixo:

- Vermelha: contém a expressão "sem êxito" e caracteriza os beneficiários cujo plano de ação não obteve resultado satisfatório no saneamento da pendência;
- Amarela: contém a expressão "em execução" e caracteriza os beneficiários cujo plano de ação está em andamento;
- Verde: contém a palavra "concluído" e caracteriza os beneficiários cujo plano de ação foi desenvolvido com sucesso e obtiveram resultados satisfatórios no saneamento da(s) pendência(s).



data	data de atualização do plano de ação	beneficiário	cpf	protocolo	processo	beneficiário	telefones	STATUS DE ANÁLISE	PLANO DE AÇÃO	DATA DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO
13/01/2017		MILENE GEBER COELHO	015.844.096-06	PDA11.20161124.020242	(33) 98806-9891			OK	CONCLUÍDO	
13/01/2017		Maria do Rosário Pereira	063.699.546-16	PDA11.20161124.020276	(33) 98864-8989, (33) 98891-2266			PENDENTE	SEM ÊXITO	
13/01/2017		ALISSON JOVIANO PEREIRA	131.577.616-25	PDA11.20161124.020276	(33) 98864-8989, (33) 98891-2266				EM EXECUÇÃO	
13/01/2017		Paula Martins Costa Cunha	166.842.918-73	PDA11.20161124.020282	(33) 98838-7799					
13/01/2017		Mauro Antônio Ferreira Cunha	942.469.396-68	PDA11.20161124.020282	(33) 98838-7799					
13/01/2017		Gustavo Martins De Souza	132.448.056-47	PDA11.20161124.020282	(33) 98838-7799					
13/01/2017		Leonice Luiz Pereira de Castro	014.375.046-12	PDA11.20161124.020362	(033) 98865-6655, (33) 98406-2840					
13/01/2017		EDGARD NORBERTO DE CASTRO	782.561.516-68	PDA11.20161124.020362	(033) 98865-6655, (33) 98406-2840					
13/01/2017		João Batista Da Silva	034.518.536-63	PDA11.20161124.020616	(33) 3278-9586, (33) 98715-0261					
13/01/2017		ARIANE MOREIRA ROSA DA SILVA	012.331.606-56	PDA11.20161124.020616	(33) 3278-9586, (33) 98715-0261					
13/01/2017		Sandra Ferreira de Moraes Silva	055.251.316-41	PDA11.20161124.020704	(33) 99914-1408					
13/01/2017		HUTHLENE CESARIO OLIVEIRA	046.212.666-83	PDA11.20161124.020719	(33) 3271-8699, (33) 99950-8900					
13/01/2017		GUILHERME DA SILVA OLIVEIRA JUNIOR	035.392.836-41	PDA11.20161124.020719	(33) 3271-8699, (33) 99950-8900					
13/01/2017		Sebastião Bueno Da Silva	012.547.396-61	PDA11.20161124.020802	(33) 98430-0308					
13/01/2017		CELIA MARIA SOARES	069.340.276-80	PDA11.20161124.020802	(33) 98430-0308					
13/01/2017		Ludimara Firmino Alves Pereira	018.912.476-89	PDA11.20161124.020858	(33) 99946-4191					
13/01/2017		MARIA AUXILIADORA PEREIRA FIRMINO	051.162.746-75	PDA11.20161124.020858	(33) 99946-4191					
13/01/2017		SIMONE BARBOSA MARTINS ANALLIA	013.078.216-50	PDA11.20161124.020902	(33) 3277-9718, (33) 98800-3458					
13/01/2017		MAURICIO MENDES ANALLIA	870.469.386-87	PDA11.20161124.020902	(33) 3277-9718, (33) 98800-3458					
13/01/2017		ANA CAROLINA ANALLIA	114.926.616-35	PDA11.20161124.020902	(33) 3277-9718, (33) 98800-3458					

Figure 36 - Visão Geral da Tabela de Controle da Auditoria

Importante ressaltar que a aba "data de atualização do plano de ação" será alterada sempre que o status do andamento do plano de ação for modificado.

10.2.2. Etapa 1 - auditoria R1

Ultrapassada a fase inicial de preparação da planilha, inicia-se a auditoria em si que é realizada em duas fases. A primeira, destinada à comprovação dos dados pessoais e vulnerabilidade objetiva e a segunda voltada à comprovação de residência e condições de vulnerabilidade subjetiva.

O PIM possui duas espécies de análise de vulnerabilidade: uma objetiva, outra subjetiva. Dentro da espécie objetiva estão inseridos os beneficiários de até 12 anos de idade e aqueles que contam com mais de 60 anos. A espécie subjetiva tem por base pessoas que, em função de uma situação permanente ou transitória, devem ser considerados vulneráveis em relação aos demais. Aí inclui-

se as gestantes, lactantes e portadores de doenças incluídas na relação de CID's - Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde - admitidos como causa de vulnerabilidade.

O (a) analista verificará a identidade de todos os maiores capazes, relação de parentesco/dependência e vulnerabilidade dos maiores incapazes e dos menores de idade por meio de confronto entre os dados e cópias digitalizadas dos documentos pessoais com foto dos maiores de idade e certidão de nascimento dos menores constantes no sistema SGS.

Passa-se à segunda etapa da auditoria da R1.

10.2.3. Etapa 2 - auditoria R1

Na segunda etapa da auditoria da R1, o (a) analista de conformidade analisará se os documentos de comprovação de residência estão em adequação com a Matriz de Comprovação de DMA - Dano de Água. A lista é taxativa e não exemplificativa, ou seja, os documentos destinados à comprovação de moradia dentro do período de outubro, novembro e dezembro de 2015 devem estar listados na Matriz.

Caso o (a) analista de conformidade identifique condições de vulnerabilidade subjetiva, buscará dentro do processo laudo médico com indicação do CID que represente a condição especial de determinado beneficiário durante à época do evento. Deverá se atentar o (a) analista com a data de validade dos laudos médicos de acordo com os CID's indicados. Isso porque o período de validade do laudo médico é variável de acordo com a doença referenciada. Além disso, é preciso verificar se aquele número de CID se encontra na Relação de CID's que sugerem maior vulnerabilidade do beneficiário e que, por esta razão, têm um acréscimo no valor da indenização acordada no PIM - DMA.

10.2.4. Conclusão

Finalizada toda a análise probatória, o (a) analista de conformidade enviará a planilha gerada com a indicação dos beneficiários que possuem documentação pendente ao Supervisor do escritório a fim de que este dê início ao Plano de Ação necessário ao saneamento das pendências até a data da R2.

10.3. Auditoria do processo de R2

O fluxo abaixo apresenta as etapas da auditoria 2:

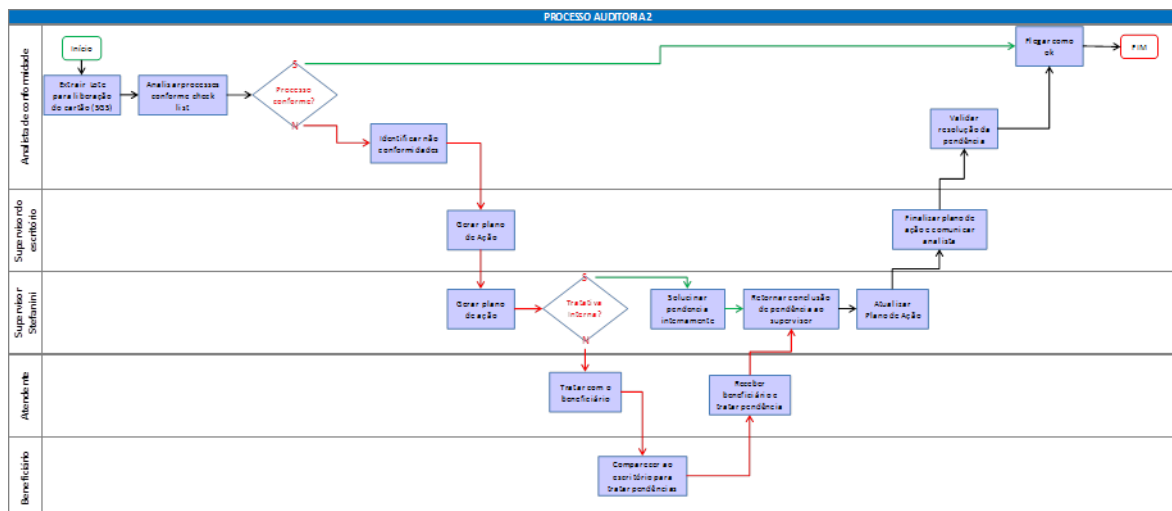


Figure 37 - Fluxo da Auditoria de R2

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir. O passo a passo deste processo é apresentado na instrução técnica à parte deste manual.

10.3.1. Preparação

A auditoria da R2 se inicia imediatamente após a segunda reunião quando o processo segue para validação de pagamento. Para realizar-se a auditoria da R2, o (a) analista de conformidade extrairá do sistema SGS, através do filtro 418, os processos de um único escritório. A partir deste banco de dados exportado para o Excel é que o (a) analista localizará o processo no SGS e verificará sua conformidade.

Importante ressaltar que nos Termos de Transação, Exoneração e Quitação dos incapazes, na primeira página virá a qualificação pessoal do incapaz e na segunda página os dados que aparecerão serão os do responsável legal por aquele beneficiário incapaz e que assinará o Termo por ele.

Também nesta fase utilizamos de regras condicionais de formatação com escala de cor para sinalizar os processos que terão liberados ou retidos seus pagamentos, utilizando-se das correspondências cor verde para "liberado" e vermelho para "retido", conforme vislumbra-se abaixo:

- Verde: contém a palavra "liberado" e significa que, após análise dos documentos gerados na R2, o (a) analista constatou a conformidade do processo e solicitou carga para pagamento no cartão daquele determinado beneficiário;
- Vermelho: contém a palavra "retido" e significa que, após análise dos documentos gerados na R2, o (a) analista não constatou conformidade integral no processo e reteve o pagamento de determinado beneficiário.

418_PIM_CartõesLotesparaliberaçãoCargaCréditos_16012017 - Microsoft Excel

idprocesso	protocolo	beneficiário	status da análise	Data de alteração	Plano de ação	Data de alteração do plano de ação
18027	PDA01.20161122.01809	118095 - NOE GOMES DOS REIS	liberado	liberado em 18/01	CONCLUÍDO	18/jan
18027	PDA01.20161122.01809	74700 - GLEVANI CARLOS DE OLIVEIRA REIS	liberado	liberado em 18/01	CONCLUÍDO	18/jan
863	PDA01.20161103.00018	73112 - Edite Ferreira da Silva	RETIDO - CONSULTAS AO TJMG	Retido em 18/01	EM EXECUÇÃO	19/jan
17217	PDA01.20161121.01627	95411 - Geraldo Ferreira dos Santos	RETIDO - FALTA ATENDENTE ASSINAR ATA R1; CONSULTAS AO TJMG E PIE TJMG	Retido em 18/01	SEM ÊXITO	25/jan
17217	PDA01.20161121.01627	128443 - TAINARA CARVALHO FERRAZ DOS SANTOS	RETIDO - FALTA ATENDENTE ASSINAR ATA R1; CONSULTAS AO TJMG E PIE TJMG	Retido em 18/01		
17368	PDA01.20161121.01658	128647 - NELCILEIA SANTOS SILVA	RETIDO - FALTA ASSINAR DECLARAÇÕES; CONSULTAS AO TJMG E PIE TJMG	Retido em 18/01		
17368	PDA01.20161121.01658	95584 - ROGERIO DE SOUZA	RETIDO - CONSULTAS AO TJMG	Retido em 18/01		
17358	PDA01.20161121.01655	78054 - ROBSON ANATOLIO CAMPOS	RETIDO - CONSULTAS AO TJMG	Retido em 18/01		
36717	PDA01.20161121.01655	129290 - AFONSA RAMOS DOS SANTOS	RETIDO - FALTA CONSULTAS AO TJMG E PIE TJMG - FOTOGRAFAR NOVAMENTE O COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA (O	Retido em 18/01		

Figure 38 - Visão Geral da Tabela de Auditoria de R2

Também nesta fase da auditoria temos o controle do plano de ação com as mesmas regras e correspondências utilizadas na fase de auditoria de R1.

10.3.2. Análise probatória

O (a) analista de conformidade analisará os documentos gerados na R2: Proposta de indenização, Declaração de Autenticidade de Documentos, Declaração de Responsabilidade (quando for o caso), Termo de Transação, Quitação e Exoneração, Declaração de Recebimento do Cartão e anexos de consultas aos *sites* dos Tribunais de Justiça da localidade.

Salienta-se que o Termo de Transação, Quitação e Exoneração é o documento mais importante do PIM e deve ser assinado nas duas páginas pelo beneficiário ou seu representante legal, supervisor do escritório, atendente que realizou a reunião e duas testemunhas. Os dados devem estar completos e a versão eletrônica constante no sistema SGS deve ser idêntica à versão física e em total conformidade com as regras de adesão ao PIM.

Mais uma vez o (a) analista enviará o arquivo da planilha confeccionada para o Supervisor do escritório a fim de que ele implemente o Plano de Ação destinado a sanar os vícios pendências e por fim retornar ao (à) analista com a informação de êxito ou não na solução das pendências.

O (a) analista continuará acompanhando o Plano de Ação e a cada alteração informada pelo Supervisor, checará novamente o processo junto ao SGS para confirmar o saneamento da pendência. Estando em conformidade o processo, o beneficiário terá seu crédito validado para pagamento, último passo do procedimento.

10.3.3. Auditoria de R3

Nos processos que são desenvolvidos nos escritórios com advogados, a auditoria é feita uma única vez, já que também acontece uma única reunião, chamada R3. Além dos documentos habitualmente verificados nas auditorias tais como documentos pessoais, comprovante de residência, Termo de Transação, Quitação e Exoneração, Declaração de Autenticidade, Proposta Indenizatória e Declaração de Recebimento do Cartão, também é preciso analisar a procuração na qual o beneficiário concede poderes ao advogado para que ele o represente no PIM e confrontar os dados e percentuais cobrados pelos advogados lançados no sistema SGS e aqueles constates no contrato de honorários.

A Declaração de Responsabilidade tem como finalidade primeira fazer provar que o beneficiário está ciente de que não precisa se fazer representar por advogado e assume toda a responsabilidade por ingressar no PIM sem assistência jurídica. Por esta razão, na auditoria de R3 o/a analista não verificará Declaração de Responsabilidade.

11. PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL

11.1. Visão geral da Homologação

O procedimento de homologação ocorre para todos os beneficiários menores ou incapazes que dependem de autorização judicial para que possam receber a indenização prevista no PIM, no mais todos os menores de idade e assistidos necessitam diretamente do crivo judicial, tais como: Parecer do Promotor e Sentença do Juiz. Somente após esse procedimento, poderá ocorrer autorização do pagamento pelo programa.

As etapas do processo de homologação seguem o fluxo abaixo:

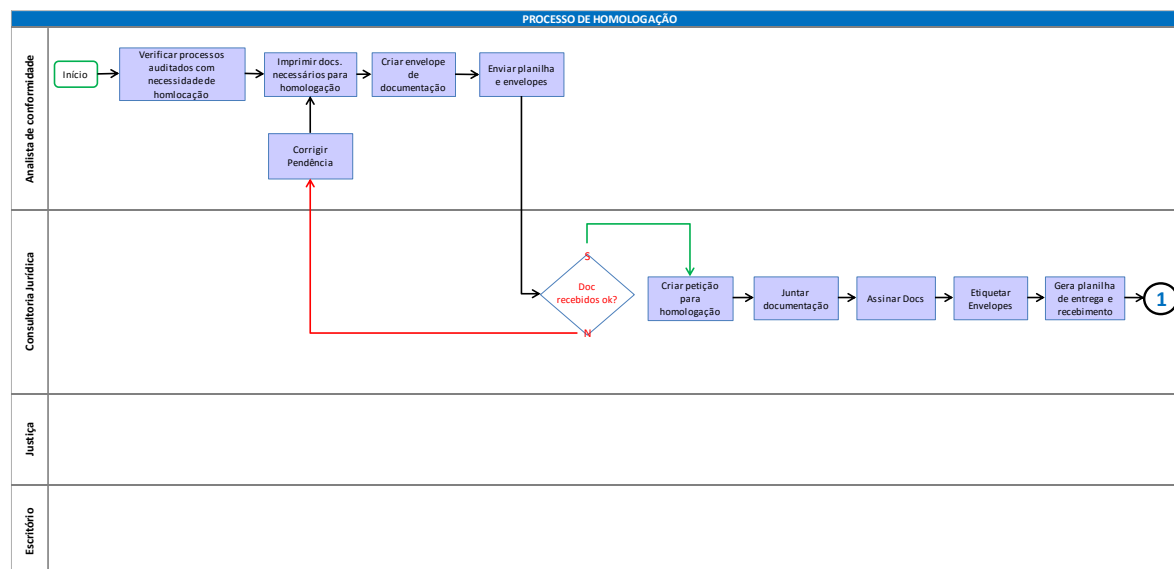


Figure 39 - Fluxo de Homologação (A)

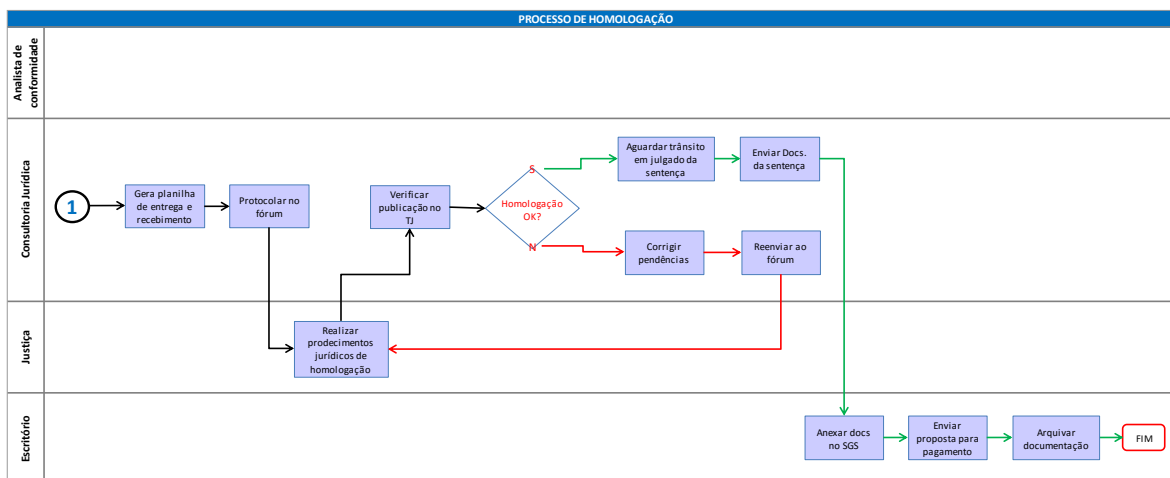


Figure 40 - Fluxo de Homologação (B)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir.

11.2. Levantamento da demanda de homologação

Após realizarem a auditoria dos processos em que a homologação judicial é necessária, os analistas verificam as documentações anexadas nos processos de indenização e imprimem toda a documentação necessária para homologação.

Toda documentação deve ser separada por grupo familiar e encaminhada ao jurídico que representa o PIM no processo de homologação, juntamente com uma planilha de controle.

11.3. Protocolar da homologação

Ao receber a documentação dos processos com necessidade de homologação a equipe jurídica confeccionará as peças processuais com as particularidades de cada núcleo familiar. Os envelopes gerados na etapa de Levantamento da Demanda de Homologação (item 9.2) serão etiquetados e enviados para serem protocolados no fórum juntamente com uma planilha de controle de entrega e recebimento.

Por sua vez, o juiz responsável anexa às petições à documentação e todo o conjunto entregue ao judiciário, para que o mesmo realize os procedimentos de homologação.

11.4. Acompanhamento da publicação

Como é possível haver contestação do processo de homologação, a equipe jurídica aguardará a publicação da sentença e acompanhará o trânsito em julgado por 15 dias úteis, garantido que não haja nenhuma contestação. Somente após esse tempo, a equipe enviará a documentação da homologação para os escritórios autorizarem o pagamento.

11.5. Envio da documentação de homologação para o escritório

Após o tempo do trânsito em julgado, a equipe de homologação enviará a cópia da petição de homologação acompanhado de sentença para os escritórios.

11.6. Envio dos processos homologados para pagamento

De posse dos documentos, os Supervisores direcionam para os atendentes anexarem todos os documentos no sistema e, em seguida enviam o processo para pagamento.

Com isso, automaticamente o processo passa a ser considerado encerrado no sistema.

12. GESTÃO DE CARTÕES

12.1. Visão geral da gestão de cartões

Este processo trata da interface entre o fechamento do acordo e o pagamento ao beneficiário. Após fechar o acordo com a Fundação Renova, o beneficiário receberá sua indenização no cartão pré-pago. Para isso, as etapas do fluxo abaixo devem ser cumpridas:

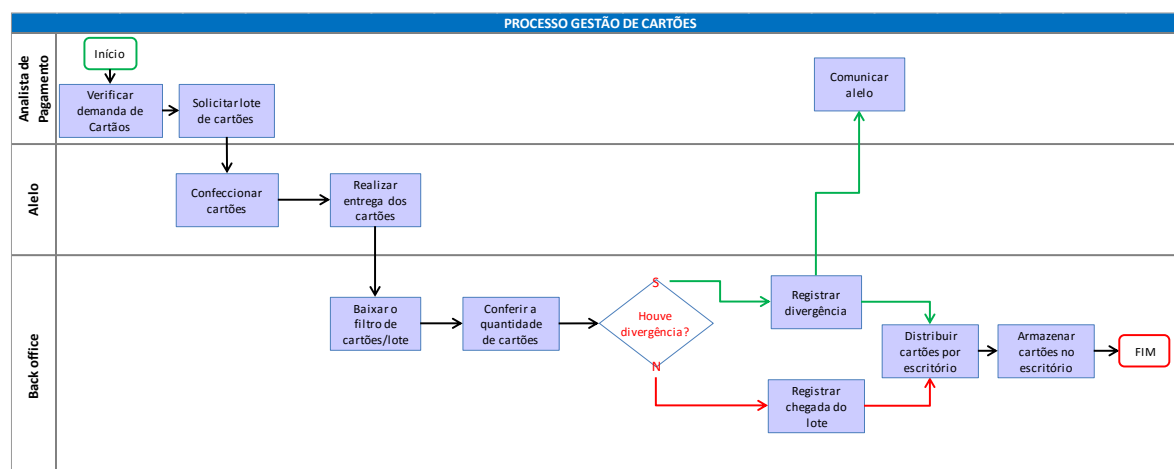


Figure 41 - Fluxo do Processo de Gestão de Cartões

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir.

12.2. Verificação da demanda

Para avaliar a quantidade necessária de cartões, o analista de pagamento busca no sistema todos os cálculos gerados por beneficiários nas reuniões R1 e todos os beneficiários agendados em login de advogados (já que o processo de advogados é realizado em apenas uma reunião a solicitação de confecção de cartões deve ser gerada na etapa de agendamento).

Após levantar toda a demanda necessária, uma planilha é gerada com a demanda de confecção de cartões nos padrões solicitados pela operadora de cartões.

12.3. Confeção e entrega dos cartões

Com a demanda recebida a operado de cartões checa as informações e confecciona dos cartões. Todos os cartões são entregues separados por escritório e em ordem alfabética.

12.4. Verificação da demanda

Após a entrega dos cartões, cada escritório passa a ser responsável por seu lote de cartões. Os responsáveis pela gestão de cartão de cada escritório recebem a mercadoria e checam se não há divergência na entrega. Se alguma divergência for encontrada ela é reportada à operadora de cartões.

Após a conferência de todos os cartões entregues, os escritórios podem receber e armazenar seus cartões enquanto esperam a reunião de entrega dos cartões.

13. EFETIVAÇÃO DO PAGAMENTO

13.1. Visão geral

O Processo de efetivação do pagamento tem como objetivo realizar as etapas de interface entre os escritórios, Empresa Administradora dos cartões, bem como Financeiro da Fundação para realização do crédito das Indenizações aos Beneficiários.

Este processo segue o fluxo apresentado abaixo e as etapas anteriores devem ser cumpridas para que o Processo de efetivação de pagamento possa ocorrer.

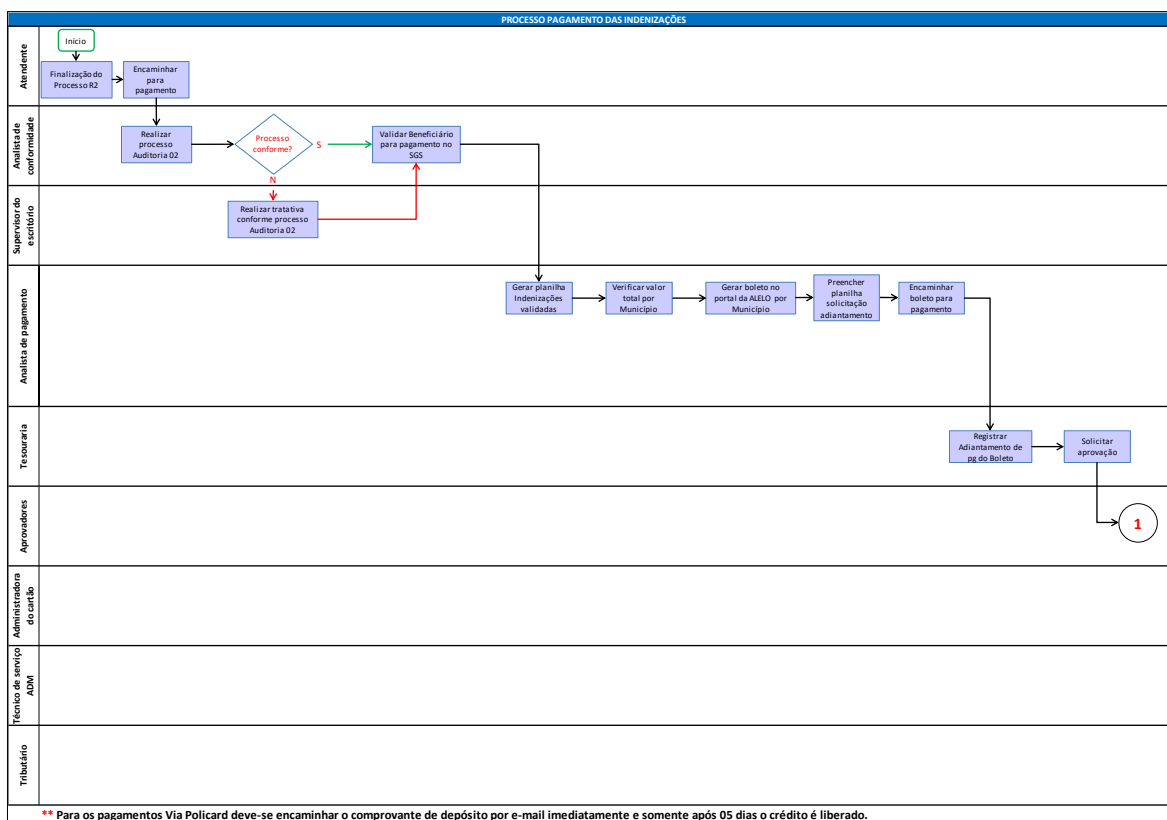


Figure 42 - Fluxo de Pagamento (A)

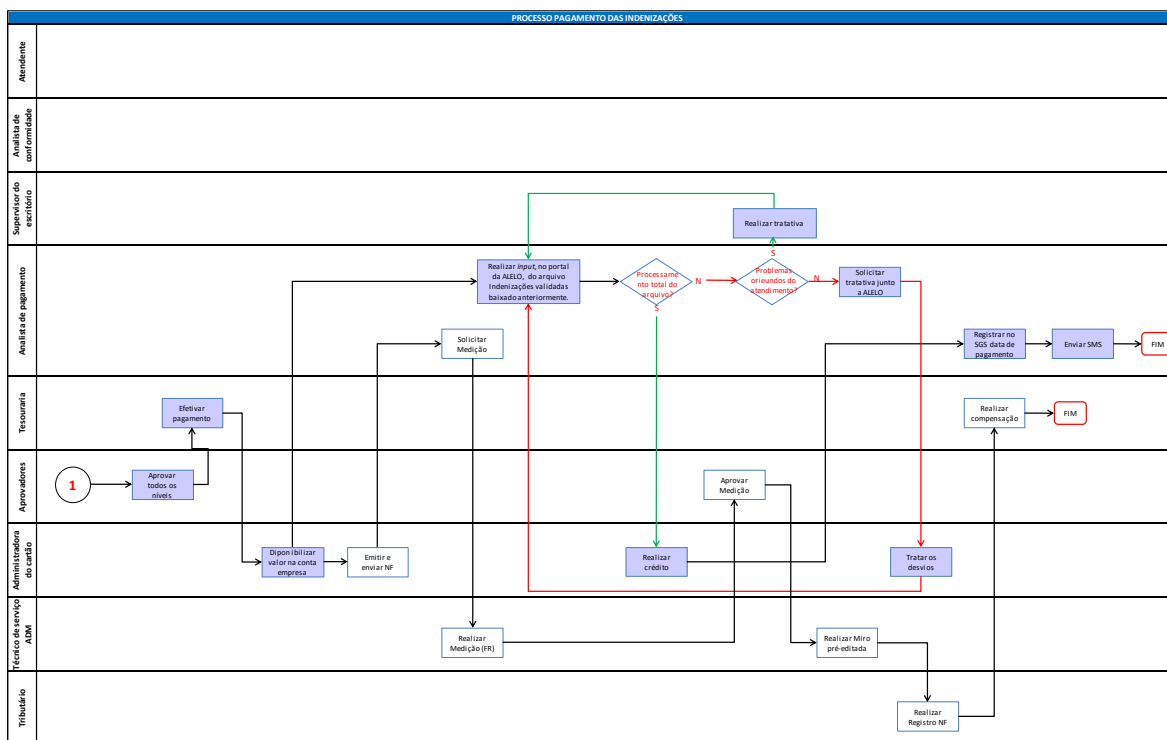


Figure 43 - Fluxo de Pagamento (B)



Obs.: O fluxo acima descrito é baseado no contrato atual do PIM com a ALELO. Ainda existem alguns pagamentos residuais sendo realizados via Policard, referente ao período que o Pedido da ALELO ainda não estava disponível.

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir.

13.2. Processo de Efetivação do pagamento

O Processo de pagamento inicia-se na reunião de Fechamento de acordo e entrega de cartões, conforme Item 7 deste manual, quando o Beneficiário aceita a proposta e o atendente no SGS o Encaminha para pagamento. Nesse momento, o Processo do Beneficiário segue, via SGS, para carteira de validação e fica disponível para o processo de Auditoria 02, conforme Item 9.3 deste manual.

Somente após a validação/aprovação pelo analista ou supervisor, inicia-se o Processo de Efetivação do pagamento ao Beneficiário.

13.2.1. Emissão de boleto

Inicialmente deve-se gerar a planilha onde constam os Processos por Beneficiário validados no SGS, Filtros “426 PIM - Cartão - Dados Próximo Lote Policard” e “431 PIM - Cartão - Dados Próximo Lote Alelo”, a fim de verificar o valor total a ser pago por Município.

Em paralelo deve-se Gerar o lote para pagamento no SGS indo no menu lateral, item: “**Cartões**”, aba: “**Solicitação de Carga**” e clicar no botão “**Gerar arquivo de Carga de Pagamento**”;

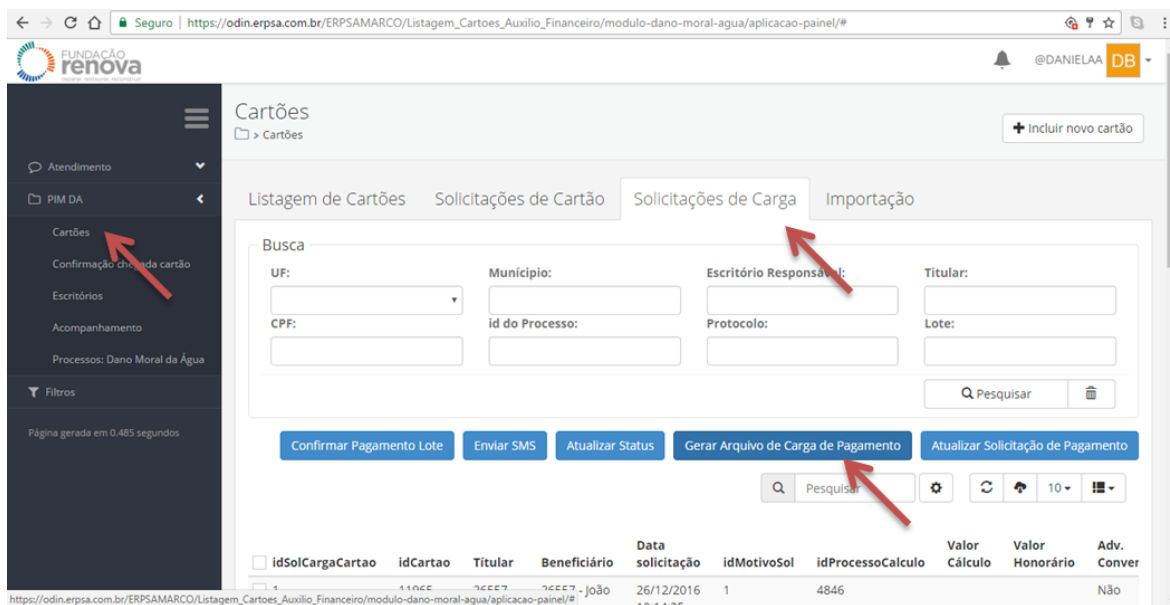


Figure 44 - Gerar Arquivo de Carga de Pagamento

Uma nova janela será aberta com os campos “**Remessa**”, onde para um novo lote deve-se preencher com zero (“0”) e o campo “**Administradora**” a qual deseja solicitar a carga (ex.: ALELO) e clicar no Botão “**Gerar**”;

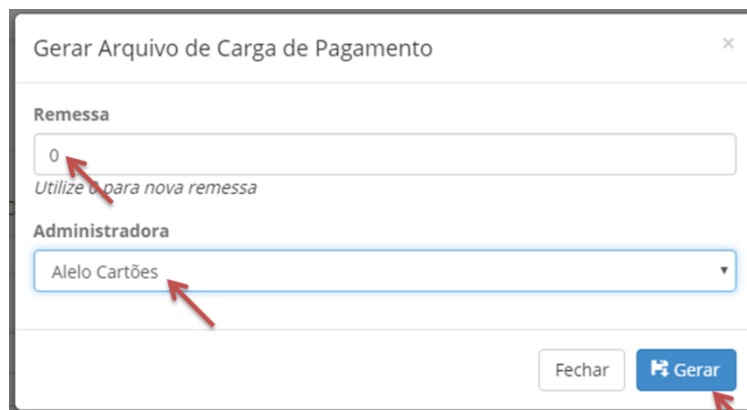


Figure 45 - Solicitar Arquivo de Carga de Pagamento (B)

Será gerado um arquivo em “CSV” com o número do lote no final da descrição do mesmo.

Com os arquivos e valores individuais por Município deve-se gerar os Boletos seguindo o procedimento de cada Administradora de cartões:

- POLICARD: Enviar e-mail para vinicius.mazega@fundacaorenova.org solicitando a emissão dos Boletos;
- ALELO: Acessar o Portal da empresa e seguir as etapas:

No menu à esquerda, selecionar a opção “**Conta Empresa**” e clicar no botão “**+ Carregar Conta Empresa**”;

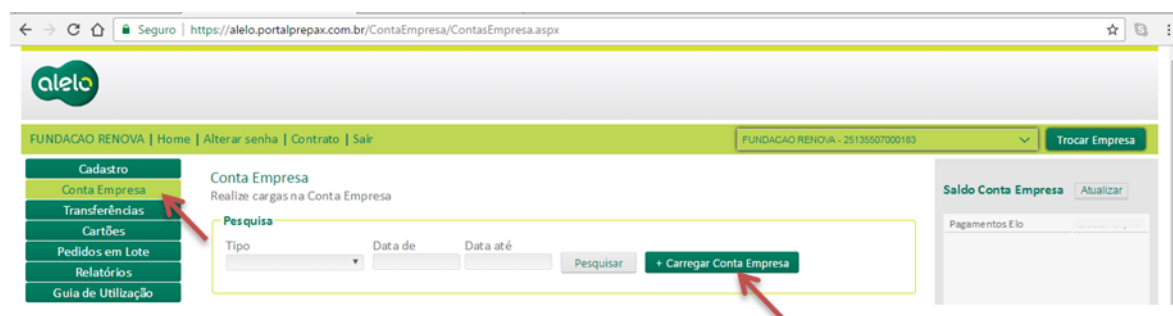


Figure 46 - Carregar Conta Empresa

Na próxima janela, deve-se selecionar a conta empresa “**Pagamentos Elo**” e clicar no botão “**Próximo**”;

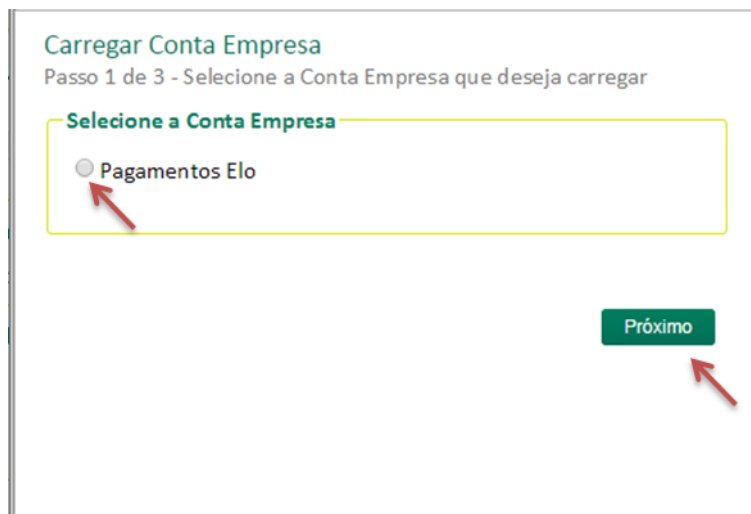



Figure 47 - Selecionar Conta Empresa (B)

Preencher o campo “Valor”, inserir no campo “Observações” o texto: Pagamentos Indenizações DMA – Município a que se refere e clicar no botão “Finalizar”;



Carregar Conta Empresa
Passo 2 de 3 - Preencha o valor que deseja carregar na Conta Empresa

Valor da Carga

Valor (R\$)
1.000.000,00

Observações
Pagamento Indenizações DMA - Colatina

O saldo será creditado na conta empresa em até 2 dias úteis, após confirmação do pagamento.

Voltar **Finalizar**

Figure 48 - Valor do Aporte

Para emitir o boleto, clicar em “Gerar Boleto”



Carregar Conta Empresa
Passo 3 de 3 – Emitir boleto para pagamento da carga da Conta Empresa

IMPORTANTE: Antes de pagar, confira os dados do seu boleto:
Após gerar o boleto, confira se as informações que constam nele estão iguais as do modelo abaixo: número de identificação; nome do cedente e do banco. Caso exista alguma divergência, **NÃO PAGUE** e entre em contato com a nossa Central de Atendimento: 3003 1469 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 333 1469 (Demais Regiões).

Confira a identificação do banco: Bradesco 237-2

Confira os algarismos do boleto: 23792.374XX XXXXX XXXXXX XXXX 8.1400XXX XXXXXXX XXXXXXX

Confira o nome do cedente: DIA BRASILEIRA SOLUCOES E SERVICOS

Confira o valor do documento: 237.923,74

Gerar Boleto

Figure 49 - Gerar Boleto

13.2.2. Pagamento de Boletos

Para pagamento dos boletos às administradoras dos cartões deve-se seguir as etapas:



Equipe pagamento PIM: preencher planilha abaixo com os dados do Pedido de compras e Boletos. Enviar para financeiro via e-mail, rubia.barbosa@samarco.com, solicitando Registro de adiantamento do pagamento à vista (05 dias úteis a contar a data da solicitação);

CAMPO DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS							MIRO	VALOR TOTAL
UNID	DESCRIÇÃO DA NOTA FISCAL	Pedido RENOVA	BOLETO	N.Fiscal	Medição			
Sv	FORNECIMENTO CARTÃO PRÉ PAGO GV	4800000351 - 100	15720596					3.979.496,70
	FORNECIMENTO CARTÃO PRÉ PAGO COLATINA	4800000351 - 80	15720598					1.924.548,45
								R\$ 5.904.045,15

Financeiro: Realizar registro de adiantamento no SAP e solicitar aprovação;

Aprovadores PIM: Realizar a aprovação em todos os níveis;

Tesouraria: Efetivar pagamento dos Boletos;

Administradora de cartões: Disponibilizar valor na conta empresa.

Obs.: Após a efetivação do pagamento, a Administradora de cartões enviará as notas fiscais para registro de compensação (Etapas: Medição => Aprovação da medição => Miro pré-editada => Registro de NF => Compensação). Etapas nas caixas brancas do fluxo.

13.2.3. Crédito nos cartões

Cada Empresa Administradora de cartão tem um “Lead time” distinto, previsto em contrato, para disponibilizar o valor na conta empresa e efetivação do crédito nos cartões dos Beneficiários. Segue abaixo as etapas:

- **POLICARD:** Deve-se enviar via e-mail, mylena.nunes@upbrasil.com, o comprovante de pagamento com a lista de Beneficiários que deverão receber o crédito nos cartões contendo no mínimo as informações: nome, CPF, Data de nascimento e valor da carga. O crédito será realizado após 05 dias úteis;
- **ALELO:** O valor pago à administradora de cartões estará disponível na conta empresa da Fundação/PIM em 02 dias úteis. Para efetivar o crédito nos cartões dos Beneficiários, a Equipe de pagamento do PIM deve seguir as etapas seguintes:
 - Entrar no Portal da ALELO, no Menu à esquerda clicar em “**Pedidos em Lote**” e depois no botão “**+ Novo Upload**”;

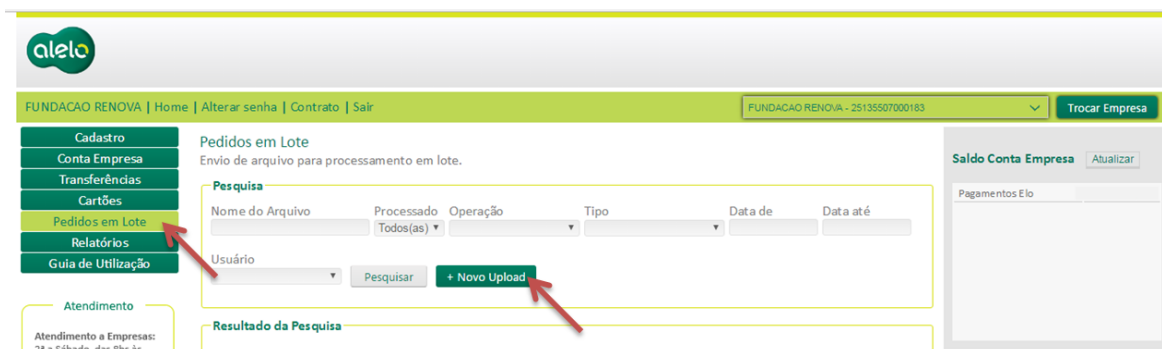


Figure 50 - Pedido de Lote

- Selecione a operação: “**Crédito no cartão**” + Tipo: “**Pagamentos Elo**” + arquivo: Selecione o arquivo do lote com os Beneficiários a ser realizado o crédito e clique no botão “**Salvar**”.

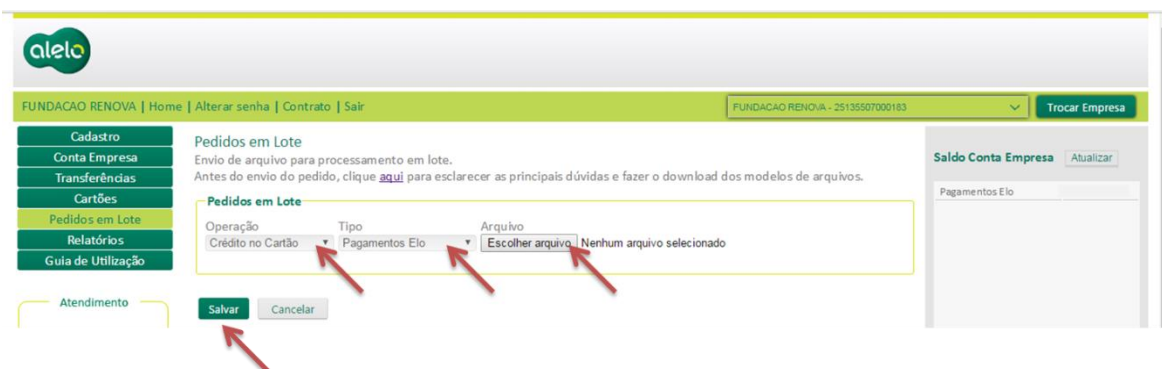


Figure 51 - Preenchimento do pedido de lote

- Acompanhar o Status de processamento do arquivo: Caso o arquivo não tenha sido processado totalmente, deve-se baixar o arquivo de retorno para verificar a falha e repassar para os responsáveis realizarem a tratativa para realização de novo “input”.

13.2.4. Registro da data de pagamento

Quando confirmada a realização de crédito nos cartões, deve-se registrar no SGS a data de pagamento do lote.

Ir ao Menu “**Cartões**”, aba: “**Solicitação de Carga**” e clicar no botão “**Confirmar pagamento**”.

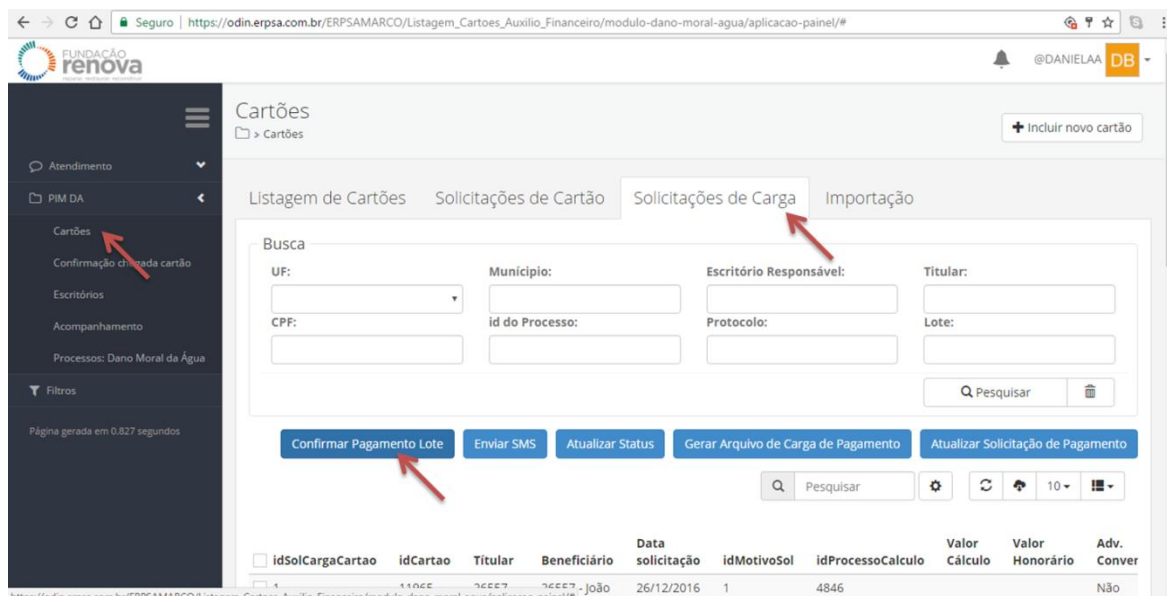


Figure 52 - Confirmar Pagamento do Lote no SGS

Uma nova janela será aberta, na qual devem ser preenchidos os campos “**Remessa**” com o número do Lote gerado inicialmente no fluxo, “**Administradora**” com o nome da empresa responsável pelos cartões e “**Data**” com o dia da efetivação do crédito nos cartões dos Beneficiários. Clicar no botão “**confirmar**” para registrar a data de pagamento.

Confirmar Pagamento Lote

Remessa

26

Utilize 0 para nova remessa

Administradora

Alelo Cartões

Data

20/12/2016

Fechar

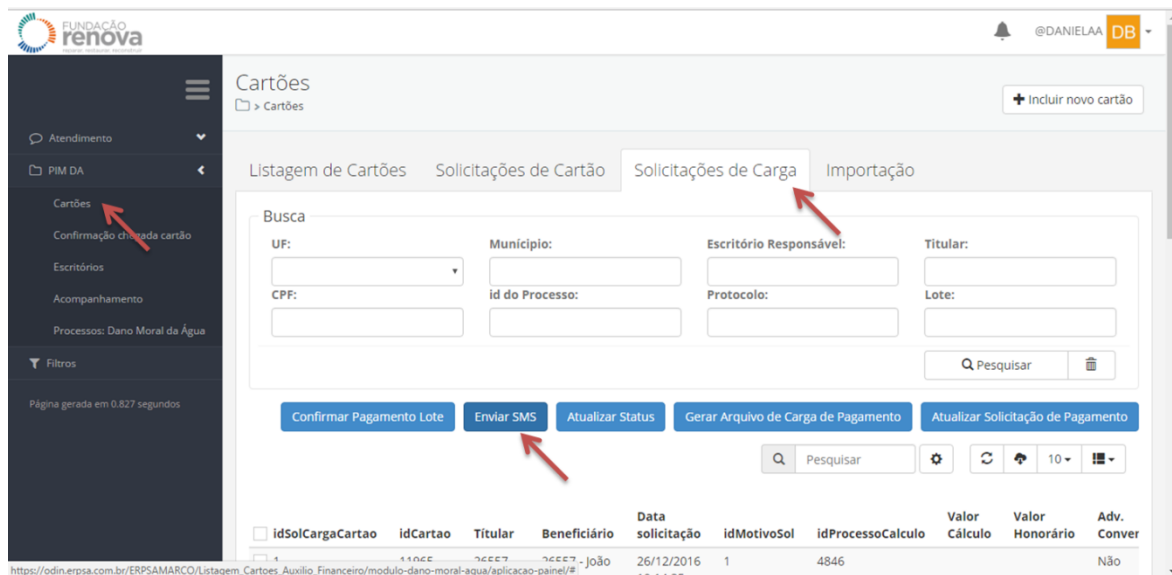
Confirmar

Figure 53 - Confirmar Pagamento do Lote (B)

13.2.5. Comunicação de crédito nos cartões

Para comunicar os créditos realizados, envia-se SMS para os Beneficiários que possuem telefone celular cadastrado no SGS.

Menu “**Cartões**”, aba: “**Solicitação de Carga**” e clicar no botão “**Enviar SMS**”.



A imagem mostra a interface do sistema de gestão da Fundação Renova. No topo, há o logo da Fundação Renova e o nome de usuário @DANIELAA DB. O menu lateral à esquerda contém opções como 'Atendimento', 'PIM DA', 'Cartões', 'Confirmação chamada cartão', 'Escritórios', 'Acompanhamento' e 'Processos: Dano Moral da Água'. A aba principal é 'Solicitação de Carga', com sub-abas 'Listagem de Cartões', 'Solicitações de Cartão', 'Solicitações de Carga' (selecionada) e 'Importação'. Abaixo das abas, há uma seção de busca com campos para UF, Município, Escritório Responsável, Titular, CPF, Id do Processo, Protocolo e Lote. Abaixo da busca, há botões para 'Confirmar Pagamento Lote', 'Enviar SMS' (destacado com uma seta vermelha), 'Atualizar Status', 'Gerar Arquivo de Carga de Pagamento' e 'Atualizar Solicitação de Pagamento'. No rodapé, há uma tabela com as seguintes colunas: idSolCargaCartao, idCartao, Titular, Beneficiário, Data solicitação, idMotivoSol, idProcessoCalculo, Valor Cálculo, Valor Honorário e Adv. Conver. A tabela contém uma única linha de dados.

idSolCargaCartao	idCartao	Titular	Beneficiário	Data solicitação	idMotivoSol	idProcessoCalculo	Valor Cálculo	Valor Honorário	Adv. Conver
1	11000	JOÃO	JOÃO	26/12/2016	1	4846			Não

Figure 54 - Comunicar Pagamento

Uma nova janela será aberta, na qual devem ser preenchidos os campos “**Remessa**” com o número do Lote gerado inicialmente no fluxo e “**Administradora**” com o nome da empresa responsável pelos cartões e clicar no botão “**Enviar**”.

14. PROCESSO DE PESQUISA SOCIAL

14.1. Visão geral da Pesquisa Social

Uma das etapas primordiais que antecede a apresentação da proposta é o Processo de Triagem, onde ao chegar ao escritório o solicitante passará por um processo de conferência da documentação comprobatória exigida pela Fundação Renova para ingresso ao PIM.

Devido ao alto índice de informalidade e os aspectos culturais e sociais das regiões impactadas a apresentação da documentação comprobatória exigida em mais 20% dos casos não era satisfatória para ingresso no programa.

Com intuito de auxiliar no processo de apresentação da documentação comprobatória, o Programa de Indenização Mediada designou uma equipe de pesquisa social, para que com auxílio de programas do governo, como por exemplo, CAD único, SUS, CRAS, PSF e entre outros programas, o levantamento da documentação seja realizado e o solicitante do pleito indenizatório esteja apto a ingressar no PIM.

Com o término da pesquisa social, um laudo com o parecer da assistente social sobre o caso é emitido.

14.2. Levantamento das demandas de pesquisa social

Os solicitantes do pleito indenizatório são direcionados para a equipe de pesquisa social quando ao se apresentar no escritório para a reunião agendada a documentação apresentada não esteja de acordo com a Matriz de Comprovação do programa. Nestes casos, o atendente responsável pela triagem apresenta a possibilidade de direcionamento para pesquisa social.

Um formulário de autorização para realização da pesquisa social deve ser assinado pelo solicitante, com isso, as assistentes sociais estarão aptas em realizar a pesquisa.

14.3. Direcionamento da demanda para equipe de pesquisa social

Após receber o formulário assinado, uma planilha com os dados necessários para realizar a pesquisa deve ser preenchida e direcionada via e-mail à equipe de pesquisa social.

A solicitação pode ser para comprovação de endereço ou para comprovar algum tipo de doença que garanta o acréscimo de 10% na proposta indenizatória.

Nome Completo	CPF	Identidade	Data de Nascimento	Requerimento - Laudo ou Endereço	Descrever o endereço ou informações do tipo de deficiência	Telefone	Data da R2

Figure 55 - Planilha de Solicitação de Laudo

14.4. Realização da pesquisa social

Ao receber a demanda, a equipe realiza as pesquisas junto aos órgãos governamentais e emite um laudo com o resultado encontrado.

O laudo emitido e assinado é enviado para o escritório solicitante, que entra em contato com o solicitante para informar ao o resultado a avaliação. Se o solicitante estiver apto, ele comparecerá ao escritório para receber laudo e ingressar no programa.

15. ARQUIVAMENTO

15.1. Visão Geral do processo de arquivamento dos documentos

O Processo de arquivamento tem por objetivo definir o fluxo, organização, guarda e envio dos documentos gerados no Programa de Mediação Indenizada (PIM) do processo de Dano por Interrupção no Abastecimento de Água.

Este processo segue o fluxo apresentado abaixo e seus pré-requisitos devem ser cumpridos.

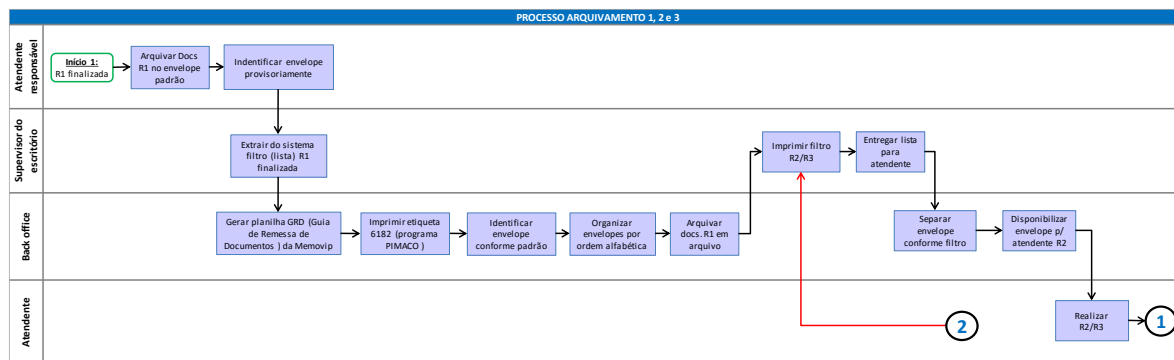


Figure 56 - Fluxo do Processo de Arquivamento

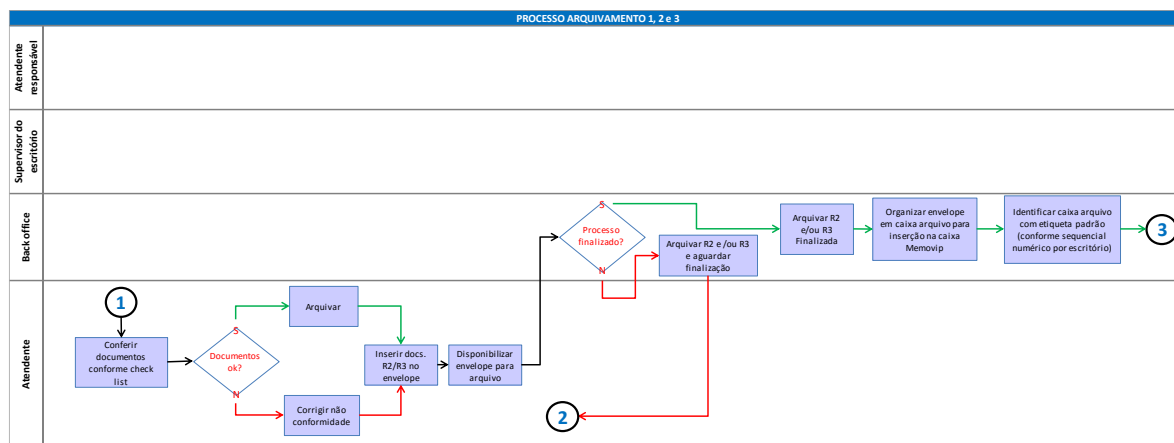


Figure 57 - Fluxo do Processo de Arquivamento (B)

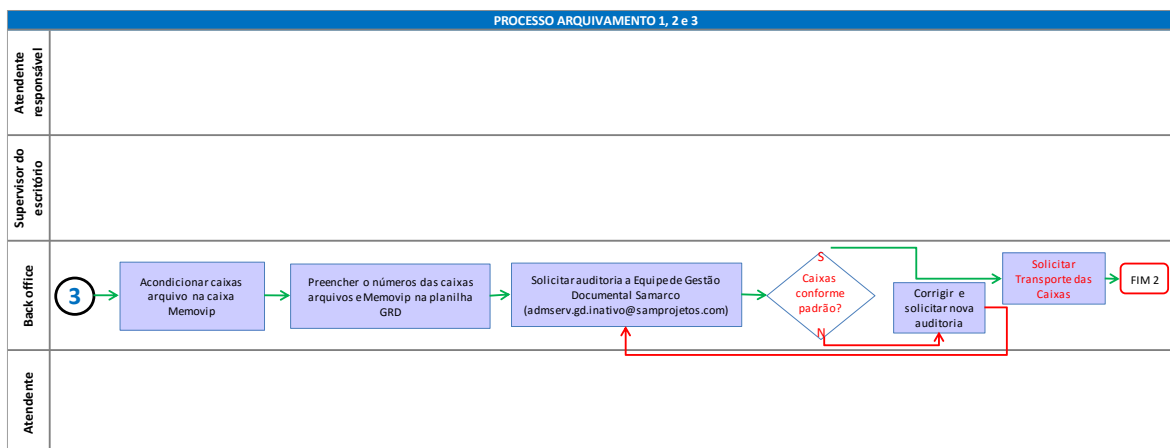


Figure 58 - Fluxo do Processo de Arquivamento (C)

As etapas do fluxo acima serão apresentadas de maneira mais detalhada a seguir.

15.2. Arquivamento dos documentos R1

Finalizada a reunião de Apresentação da Proposta (R1), o atendente deverá inserir os documentos gerados em envelope padrão modelo: Kraft Natural 80g, formato 229 mm x 324 mm, e identificá-lo provisoriamente (a lápis) com as seguintes informações:

- Nome do beneficiário Responsável pelo processo;
- Número do processo;
- CPF (do beneficiário Responsável);
- Status do processo.

O Supervisor do escritório deverá extrair do sistema SGS o filtro com a relação dos processos da R1 finalizados e repassar para Back Office, que deverá transportar as informações para planilha GRD – Guia de Remessa de Documentos (Memovip), anexo 1, e imprimirá as etiquetas (Etiqueta de envelope: PIMACO 6182).

A impressão da etiqueta é feita através do software (programa) PIMACO, e a instalação deste, na máquina é feita através de chamado ao Help Desk (0800 728 2777).

Depois de instalado, acessar o programa e seguir as suas instruções de confecção de etiquetas.

Colar a etiqueta no canto superior direito do envelope, a um centímetro da margem lateral (atentar para que a etiqueta fique do lado oposto a aba de abertura do envelope).



Figure 59 - Layout de Envelope Etiquetado

Organizar os envelopes, com os documentos, por ordem alfabética e arquivá-los no armário identificado como: R1 FINALIZADA.

15.3. Preparação documentos para R2 e/ou R3

Diariamente o Supervisor do escritório deverá imprimir o filtro das Reuniões R2 e R3 do dia seguinte e repassar para o Back Office, que irá separar os envelopes, conforme filtro recebido. Este deverá ainda, disponibilizar os envelopes da R2 e/ou R3 para os atendentes, conforme agenda do dia.

15.4. Arquivamento documentos R2 e/ou R3

Após término da R2 e/ou R3 o atendente deverá conferir os documentos gerados, conforme check-list. Assim que todos os documentos estiverem em conformidade, deverão ser inseridos em envelope padrão, e disponibilizados para Back office, com a informação do status do processo, finalizado ou não.

Se os documentos não estiverem conforme check-list, a não conformidade deverá ser corrigida, para posterior inserção no envelope.

Assim que for finalizado o processo de atendimento de R2 e/ou R3 sem pendência, o Back Office deverá arquivar o envelope, em ordem alfabética, em arquivo identificado como: R2 FINALIZADA.

Os processos de R2 e/ou R3 não finalizados, deverão ser arquivados, em ordem alfabética, no arquivo identificado como R2 em ANDAMENTO e/ou R3 em ANDAMENTO.

15.5. Organização dos envelopes em caixa arquivo

Os envelopes disponíveis nos armários de R2 e/ou R3 FINALIZADOS, deverão ser acomodados em caixa arquivo (especificação: Desmontável, revestimento em Kraft interno e externo, formato 24 X 14 X 36 cm, sem impressão, cartão 485 gramas, onda média, FB23).

A caixa deve ser montada com as impressões para o lado interno da caixa e a tampa deve ser aberta sempre da esquerda para a direita.

A etiqueta da caixa arquivo (modelo abaixo e anexo II) deve ser impressa em folha branca, (conforme sequencial numérico de cada escritório) e fixada com cola na parte frontal (centralizada), entre a parte superior e o furo da caixa. Conforme imagem abaixo:

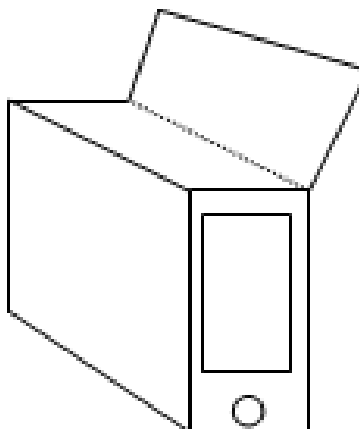


Figure 60 - Caixa Arquivo

	ÁREA: GESTÃO DE ESCRITÓRIOS Programa de Indexação Mediada (PIM)
CAIXA / CONTEÚDO:	
DOSSIÊ DO BENEFICIÁRIO	
GOVERNADOR VALADARES	
Classificação: Danos Gerais	
002	
AA () - AI (X)	

Figure 61 - Modelo de Etiqueta Caixa Arquivo

Obs.: AA - Arquivo Ativo - Fase de arquivamento em que a documentação possui alta frequência de uso e deve ser mantida próxima a área de trabalho.

AI - Arquivo Inativo - Fase de arquivamento em que a documentação possui baixa frequência de uso, devendo ser mantida, por motivos fiscais, legais ou históricos, em espaço destinado à preservação do acervo denominado arquivo inativo.



É importante respeitar a capacidade de armazenamento da caixa arquivo para evitar que fique muito cheia e denifique ao fechar.

15.6. Organização e envio das caixas Memovip para arquivo

Preencher na planilha GRD - Guia de Remessa de Documentos, conforme modelo anexo III, o número da caixa arquivo.

Solicitar, através do e-mail **gd.inativo@samprojetos.com** à equipe de Gestão da Informação, os kits Memovip, informando o volume de caixas arquivos que serão despachados.

Nota: As caixas Memovip acomodam três caixas arquivos.

15.7. Acondicionar caixas arquivos em caixa Memovip e conferência

O back office do escritório deve acomodar as caixas arquivos na caixa Memovip, preencher o campo número da caixa Memovip e número do sequencial único na GRD, conforme número indicado na etiqueta da caixa Memovip.

Solicitar à Gestão da Informação, através do e-mail **admserv.gd.inativo@samprojetos.com** a verificação (auditoria de padronização) dos documentos que serão despachados para Memovip.

Caso existam não conformidades, o escritório responsável deverá fazer as correções necessárias e solicitar novamente a verificação dos documentos.

Não havendo não conformidades, a caixa Memovip será lacrada com lacre específico (kit Memovip).

Encaminhar a Guia de Remessa de Documentos (GRD's) validadas para o e-mail eletrônico **admserv.gd.inativo@samprojetos.com**.

A Gestão da Informação será responsável por encaminhar a Guia de Remessa de Documentos (GRD) eletrônico para a Memovip e fazer controle das remessas enviadas para Memovip.

Nota: a caixa só pode ser lacrada somente após a liberação da Gestão da Informação.

15.8. Solicitar transporte das caixas Memovip

Solicitar o recolhimento das caixas e emitir a nota fiscal de saída para envio das caixas à Memovip.



Anexo I: Guia de Remessa de Documentos – GRD



Modelo de
GRD_Renova.xlsx

Anexo II: Modelo de Etiqueta



Modelo Etiqueta
Caixa Arquivo_Renov

Anexo III: Guia de Remessa de Documentos – GRD



Modelo de
GRD_Renova.xls

Anexo IV: Lista de Siglas Cadastradas na Memovip – Tipos e Setores