



**PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO MEDIADA – PIM
DANOS GERAIS**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

PIM-DG-011

Revisão 24

(AGO/2017)



Índice

I.	PANORAMA GERAL DO PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO MEDIADA - PIM.....	3
1.	CONTEXTO	3
2.	CADASTRO INTEGRADO	3
3.	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS CENTROS DE INDENIZAÇÃO MEDIADA - CIM	3
4.	PROCESSO DE INDENIZAÇÃO	5
II.	DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO PROCESSO	7
1.	RECEBIMENTO E SELEÇÃO DO PORTFOLIO	7
2.	ANÁLISE PRELIMINAR DO PORTFÓLIO	7
3.	AGENDAMENTO DA REUNIÃO DE PREPARAÇÃO	8
4.	REUNIÃO DE INGRESSO NO PIM (R1).....	9
5.	AVALIAÇÃO DO PLEITO INDENIZATÓRIO	12
6.	REUNIÃO DE ESCLARECIMENTO (R2)	14
7.	REUNIÃO DE PROPOSTA (R3)	15
8.	REUNIÃO DE ASSINATURA (R4)	16
9.	PAGAMENTO	19
III.	PROCESSOS ESPECIAIS	20
1.	ADIANTAMENTO DE INDENIZAÇÃO PARA PESCADORES DE REGÊNCIA	20
10.	CONTROLE DE REVISÕES	20
IV.	APÊNDICE 1 - LISTA DE DOCUMENTOS.....	21
V.	APÊNDICE 2 - RELAÇÃO DOS FLUXOGRAMAS DE PROCESSO APRESENTADOS	22
VI.	QUADRO-RESUMO DO PROCESSO	23



I. PANORAMA GERAL DO PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO MEDIADA - PIM

1. CONTEXTO

O rompimento da barragem de Fundão (“Evento”), localizada em Mariana (MG) e de propriedade da mineradora Samarco, gerou fatalidades e diversos impactos sociais, culturais, econômicos e ambientais ao longo dos Rios Gualaxo do Norte e Doce, nos Estados de Minas Gerais e do Espírito Santo.

Uma das formas de reparação aos danos e perdas sofridos pelas pessoas físicas e jurídicas, famílias e comunidades nestas áreas é o Programa de Indenização Mediada (“PIM” ou “Programa”). O Programa é uma iniciativa da Fundação Renova (“Fundação”) para disponibilizar uma alternativa de indenização célere e efetiva àqueles diretamente impactados pelo Evento. O PIM é uma opção rápida, fácil e transparente e permite um tratamento equitativo a todos os participantes.

Para desenvolvimento dos trabalhos, o PIM contará com: uma equipe de analistas e supervisores representando a Fundação, um Coordenador Geral, e uma Divisão de Assistência (composta pelo Secretário Executivo, por avaliadores neutros preliminares (“ANP”) e mediadores).

A seguir será descrito o processo de operação dos escritórios e os controles criados para realizar a indenização, com base nas informações e análises apresentadas pelo Cadastro Integrado.

2. CADASTRO INTEGRADO

A Fundação Renova tem conduzido, por meio de uma consultoria especializada, o cadastramento individualizado dos impactados e dos respectivos danos por meio do PG01 - Programa de Levantamento e de Cadastro dos Impactados (“Cadastro Integrado”).

O Cadastro Integrado tem como objetivo efetuar o levantamento de informações sobre as populações impactadas, registrando individualmente os dados pessoais e identificando minuciosamente as perdas e danos das pessoas físicas e jurídicas, famílias e comunidades nas áreas impactadas pelo Evento. O Cadastro Integrado individual é formado por: (i) ficha cadastral de elegibilidade; (ii) laudo de avaliação; e (iii) formulário validado - documentos estes que, em conjunto, compõem o Portfólio do Programa de Levantamento e Cadastro dos Impactados – a seguir denominado “Portfólio”. O Portfólio é elaborado a partir de considerações técnicas e é sua função concluir se e como a pessoa ou grupo sofreu de fato algum impacto decorrente do Evento, e se ele foi direto ou indireto.

Os dados levantados por meio do Cadastro Integrado serão fornecidos para aplicação dos programas de reparação socioeconômicos e ambientais conduzidos pela Fundação, entre eles o PIM.

3. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS CENTROS DE INDENIZAÇÃO MEDIADA - CIM

Os locais e horários de funcionamento dos escritórios foram pensados de forma a oferecer maior acessibilidade à população impactada e definidos de acordo com sua necessidade, contando com atendimento inclusive nos finais de semana.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

PIM-DG-011



Sendo assim, os escritórios fixos funcionam atualmente de segunda a sábado (exceto em feriados), como informado abaixo:

MINAS GERAIS:

- Mariana:
Horários: seg a sáb das 9 às 18h
Endereço: Av. Manoel Leandro Correa – Barro Preto
- Barra Longa:
Horários: seg a sex da 8 às 17h e sáb das 8 às 12h
Endereço: Rua Raimundo Alves Xavier, 327 (Salão Comunitário) – Morro Vermelho
Tel. (31) 3877-5443
- Santa Cruz do Escalvado e Rio Doce
Horários: seg a sáb das 9 às 18h
Endereço: Rua Coronel Bessa, 147 – Centro
- Governador Valadares:
Horários: seg a sáb das 9 às 18h
Endereço: Rua Peçanha, 277 – Centro

Escritórios da Fase II:

- São José do Goiabal
- Ipatinga
- Periquito
- Galileia
- Resplendor

ESPÍRITO SANTO:

- Baixo Guandu:
Horários: seg a sáb das 9 às 18h
Endereço: Rua Padre Le Duque, 169 – Vila Kennedy
- Colatina:
Horários: seg a sáb das 9 às 18h
Endereço: Avenida Silvio Ávidos, 1998 – São Silvano
- Linhares:
Horários: seg a sáb das 9 às 18h
Endereço: Av. Augusto Calmon, 1356 - Centro

Toda a infraestrutura dos escritórios foi feita considerando acessibilidade para portadores de necessidades especiais, fácil acesso por transporte público e layout apropriado ao atendimento.

4. PROCESSO DE INDENIZAÇÃO

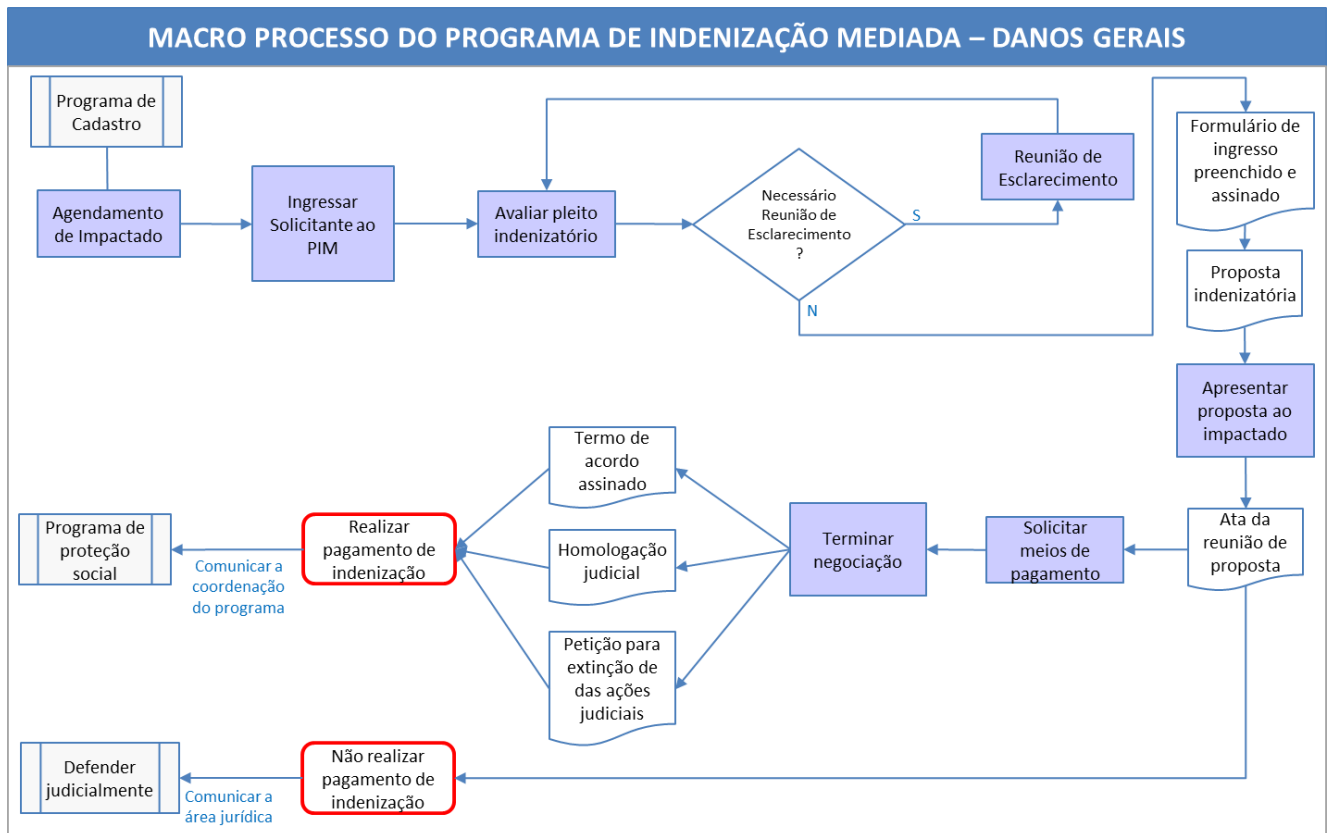
Os processos de indenização ocorrerão fisicamente dentro dos CIMs, os quais foram pensados e projetados para promover conforto e privacidade no atendimento ao público.



Imagem 1 - Layout do CIM

Os fluxogramas apresentados a seguir têm o propósito de padronizar as operações de atendimento pelos profissionais da Fundação Renova e da Divisão de Assistência nos escritórios, os quais são treinados de acordo com esses procedimentos. Uma vez corretamente executados, não só garantem rapidez e transparência nos pagamentos das indenizações, como também promovem a percepção no público impactado de que se trata de um processo de indenização profissional e bem estruturado. O mapeamento de todo processo de indenização por danos gerais encontra-se no documento “*Fluxograma de Processo Danos Gerais*” (PIM-DG-014-FLX).

Os funcionários que trabalham nos CIMs têm treinamento específico voltado ao atendimento ao público, como: técnicas em negociação e mediação, conforme o caso, além de treinamento em *compliance*, direitos humanos, matriz de danos, metodologia de cálculo/proposta, mapeamento do processo, assim como no módulo indenizatório do sistema SGS. O roteiro de molduras de cada etapa do processo de indenização, sejam elas em reuniões ou em contatos telefônicos com impactados, constam no documento “*Roteiro de Molduras*” (PIM-DG-018-MLD).



Fluxo 1 - Macro do Processo

II. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO PROCESSO

1. RECEBIMENTO E SELEÇÃO DO PORTFOLIO

A atuação do CIM se inicia com o recebimento eletrônico dos Portfólios pelo Supervisor encarregado do escritório e da equipe de analistas. Juntamente com o Supervisor da equipe de mediadores, é feita uma seleção com base em critérios de priorização, anteriormente definidos em conjunto com população.

O programa de cadastramento integrado informa e oficializa aos outros programas que as pessoas naquele portfólio são ou não são diretamente impactadas. Em uma etapa anterior, interna ao programa de cadastro, aquelas pessoas cuja análise resultou na conclusão de “não impactada” ou “indiretamente impactada” serão devidamente informadas deste fato. O PIM não terá ação sobre estes casos.

2. ANÁLISE PRELIMINAR DO PORTFÓLIO

Cada Portfólio finalizado na etapa anterior é validado e liberado pelo comitê interno (Comitê Jurídico) da Fundação para ser disponibilizado no SGS. O Supervisor então designará uma dupla composta por um ANP e um analista da Fundação de cargos equivalentes¹ para realizarem, individualmente, a leitura integral do Portfólio e análise preliminar do caso. É marcada uma reunião de back-office entre mediador e analista onde o analista entrega ao ANP um checklist contendo (i) uma relação de todos os documentos comprobatórios válidos que já constam do cadastro, assim como a relação dos documentos que ainda devem ser apresentados pelo impactado, (ii) todas as dúvidas que devem ser esclarecidas pelo mediador durante a Reunião de Ingresso; e (iii) eventuais pontos de atenção. O checklist de documentos deve ser registrado através do “*Checklist de documentação de ingresso*” (PIM-DG-001-CHK).

O checklist deverá conter, no mínimo, a documentação necessária para comprovar que o impactado (i) é quem diz ser (identificação); (ii) residia ou tinha empreendimento no local impactado à época do evento, conforme demonstrado no anexo *Cinco Portões agendamento PIM* (PIM-DG-017-PT5), onde é possível identificar quais itens deverão ser analisados no agendamento para solicitação nas próximas etapas do processo de indenização do impactado para prosseguimento de sua proposta indenizatória. Caso após a análise de backoffice já fique claro a necessidade de documentos que suportem a confecção da proposta indenizatória (comprovação de renda, comprovação de propriedades, comprovação de perda e etc.), estes também devem ser informados ao mediador para que o impactado traga-os na ocasião da reunião de ingresso por questões de ordem prática. A documentação que suporte a confecção da proposta indenizatória dependerá de cada tipo de dano causado ao impactado e as informações da construção do cálculo indenizatório para cada categoria são encontradas conforme indicado abaixo:

- ✓ **Pesca:** “*Política de Indenização Final da Pesca*” (PIM-DG-028-POL);
- ✓ **Turismo:** “*Metodologia de Indenização de Empreendimentos Turísticos*” (PIM-DG-025-MTD);
- ✓ **Areeiros:** “*Metodologia de Indenização de Empreendimentos Areeiros*” (PIM-DG-026-MTD).

Além de informações para a composição da proposta, deverão ser solicitados documentos para comprovação laboral do impacto causado, conforme indicado no protocolo de elegibilidade de cada dano abaixo:

¹ A designação do mediador e analista responsáveis deverá ser aprovada pelo supervisor do respectivo CIM e realizada conforme os seguintes critérios: (i) valor da causa estimado; (ii) questão jurídica, probatória ou pessoal complexa; (iii) envolvimento de mais de uma parte; e (iv) existência de impacto sistêmico. Assim, caso o mediador entenda que o caso exija maior senioridade para a sua condução, ele deverá comunicar este fato ao mediador supervisor para que tome as devidas providências.

- ✓ **Pesca:** “Matriz de Comprovação Documental Atividade Pesca” (PIM-DG-024-MLD);
- ✓ **Turismo:** “Protocolo de Elegibilidade Turismo” (PIM-DG-029-ELG);
- ✓ **Agricultura:** “Protocolo de Elegibilidade Turismo” (PIM-DG-027-ELG).

Caso o analista constate, nesta etapa do processo, que os valores já recebidos pelo impactado cobrem a totalidade do valor indenizatório a ele devido, tal fato deverá ser comunicado pelo analista ao impactado por telefone², informando sobre a impossibilidade de aderência ao PIM e colocando-se à disposição para esclarecer pessoalmente o caso em reunião a ser agendada no CIM³ pelo próprio analista. Nessa oportunidade, os responsáveis pelo caso também devem determinar a estimativa da duração da Reunião de Ingresso e a eventual possibilidade de realização de uma proposta já ao final da mesma⁴.

É importante frisar que a dupla ANP+Analista designada para cada caso acompanhará o impactado até o final do processo para manter o caráter de pessoalidade junto ao mesmo. Também é de extrema importância a necessidade identificação e preenchimento no SGS a informação de que alguém do núcleo familiar é um agente público ou tenha parentesco com agente público, pois caso haja, será necessário o double check nas auditorias, ou seja, serão realizadas duas auditorias para este processo indenizatório.

3. AGENDAMENTO DA REUNIÃO DE PREPARAÇÃO

Após a análise preliminar do Portfólio e a reunião de back-office, o ANP deverá realizar o agendamento da Reunião de Preparação com o impactado. O sistema de agendamento de atendimento do PIM foi pensado de forma a proporcionar o máximo de conforto para a população impactada e se aplica somente aos impactados já cadastrados pelo Cadastro Integrado.

Esse primeiro atendimento no PIM (“Reunião de Preparação”) será realizado somente mediante agendamento prévio, via telefone, feito pelo mediador diretamente com cada impactado, acordando uma data e horário conforme disponibilidade das partes envolvidas. Não serão realizadas Reuniões de Preparação sem esse agendamento. Nesse momento o ANP deverá também confirmar a composição e representação do núcleo familiar impactado, bem como repassar todas as informações relevantes para o devido comparecimento ao PIM, tais como a necessidade de levar os documentos originais para confirmação de dados pessoais e representação, e apresentação de eventuais documentos comprobatórios pendentes, além de já esclarecer possíveis dúvidas do impactado. Para este fim, deverá ser utilizado o check-list para solicitação de documentos constante no “Checklist de documentação de ingresso” (PIM-DG-001-CHK) para a pessoa impactada.

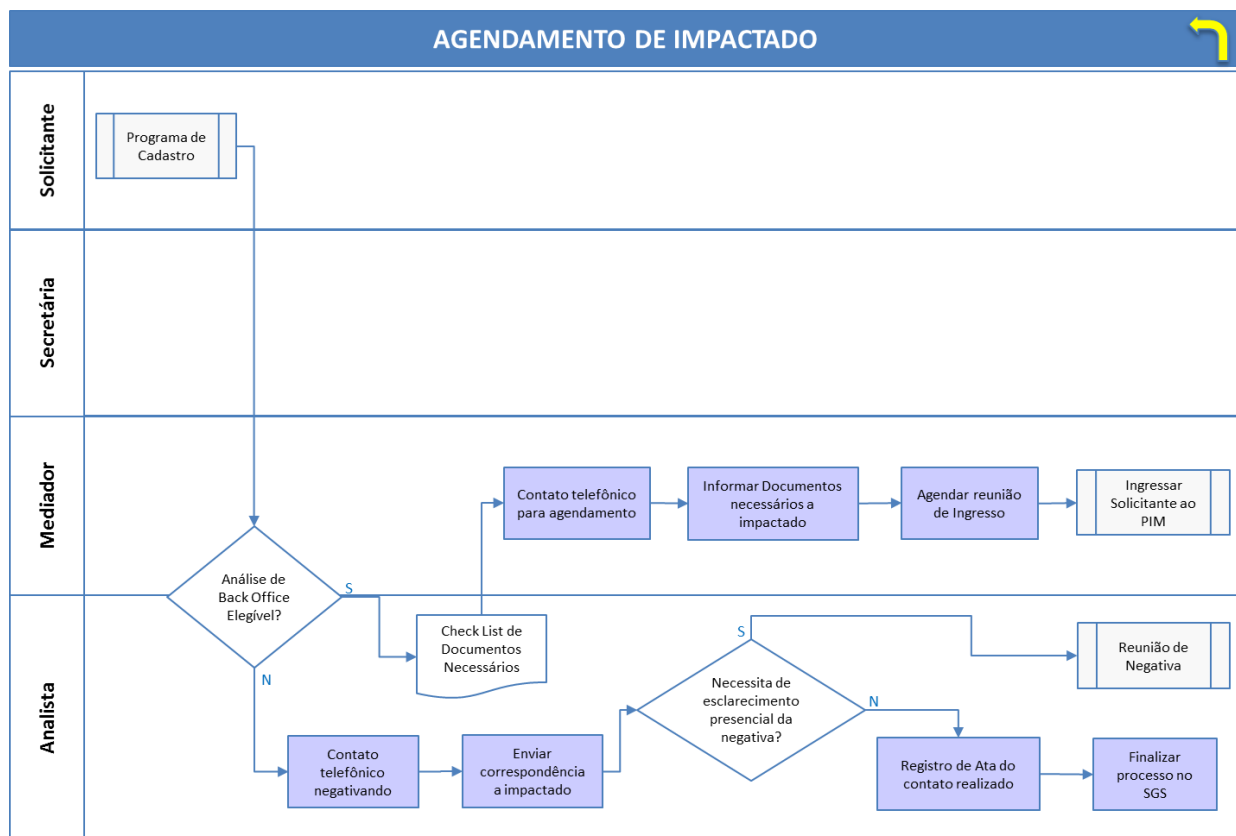
Após o agendamento da Reunião de Ingresso no sistema SGS, o impactado receberá um número de protocolo que será enviado para o e-mail ou SMS cadastrados, além de acesso ao Regimento Interno (por meio físico ou eletrônico), de cujo teor o mesmo deve se inteirar antes de comparecer à reunião de ingresso. Esse agendamento e todos os seguintes ficam disponíveis no SGS para consulta pelas Defensorias Públicas. Ficarão também visíveis para as equipes internas em um painel (físico) de agendamento.

A população impactada sempre poderá ser acompanhada nas reuniões no CIM por advogado próprio ou pela Defensoria Pública se assim o desejar.

² Material de consulta: moldura elaborada especificamente para tal ligação.

³ Neste caso, o mediador deverá estar presente na reunião.

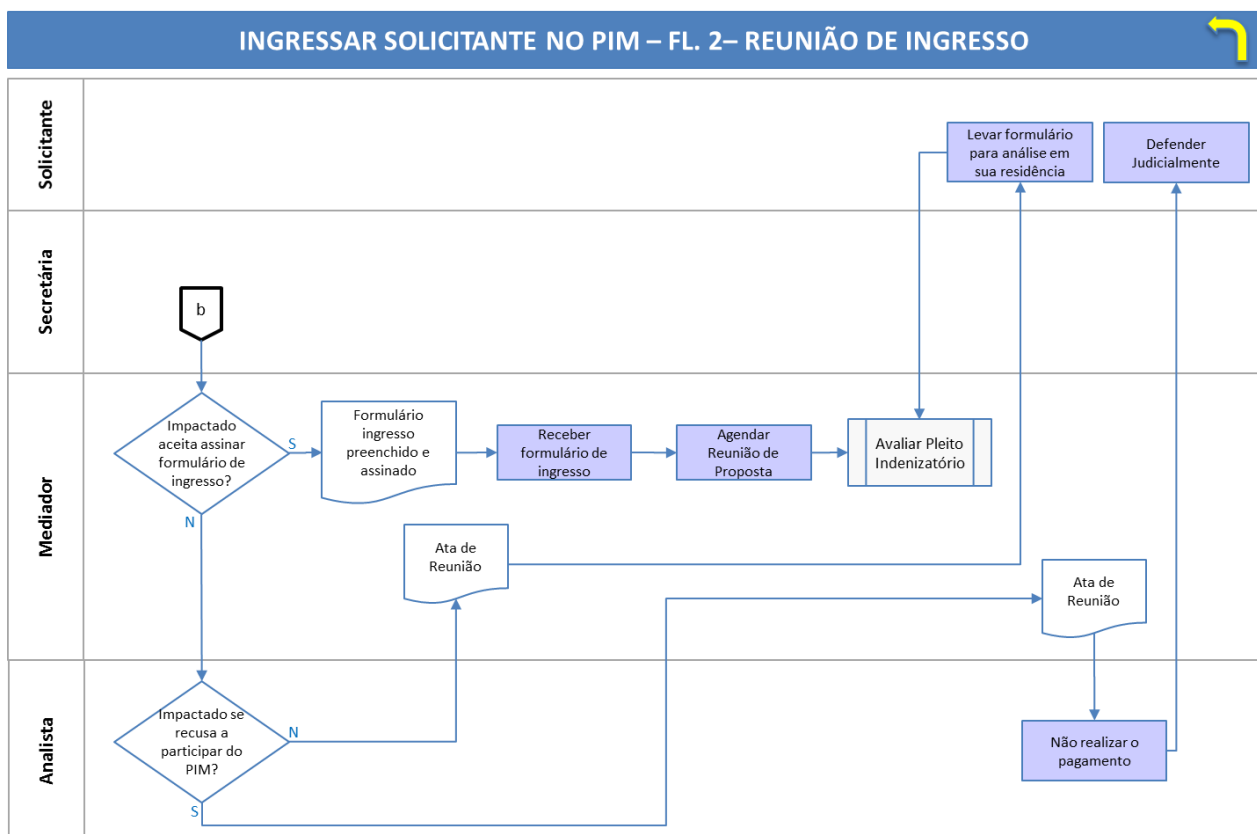
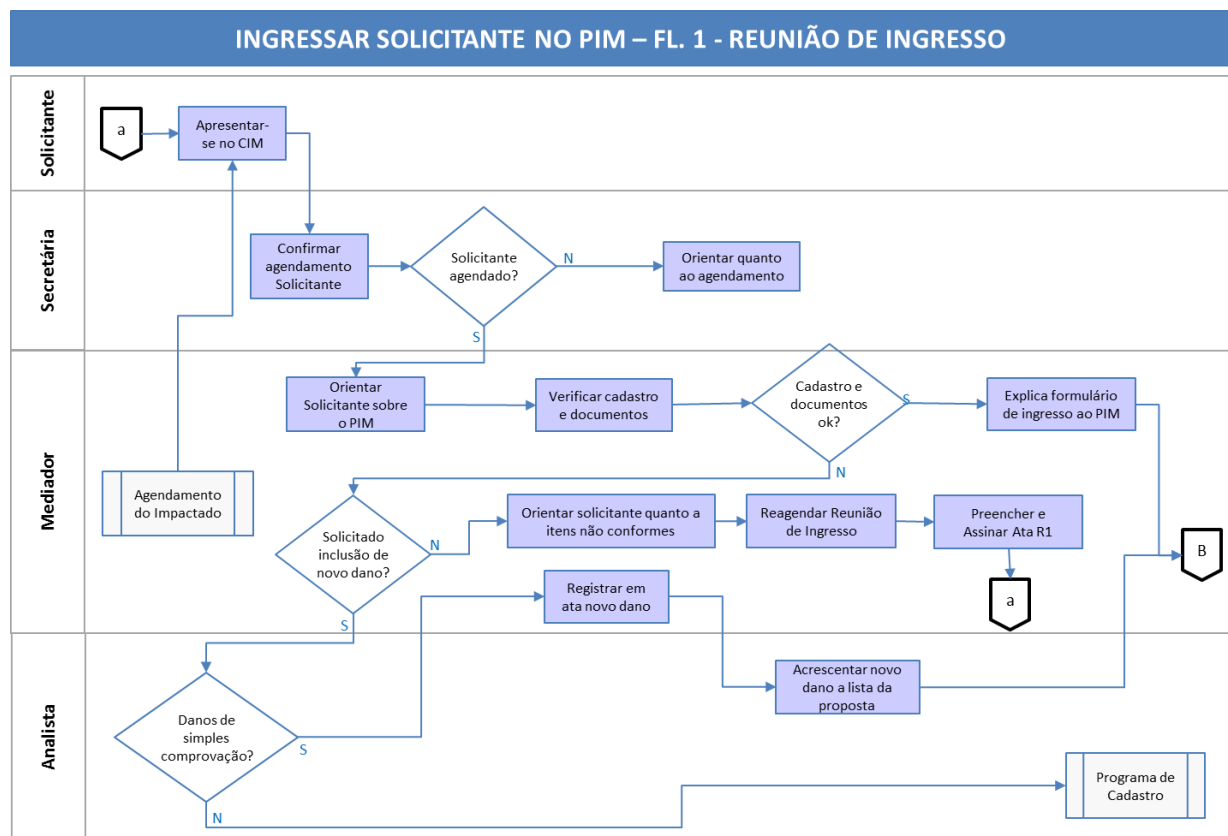
⁴ Este procedimento simplificado denominamos de “Fluxo Fast Track”.



Fluxo 2 - Agendamento do Impactado

4. REUNIÃO DE INGRESSO NO PIM (R1)

O quarto passo é o comparecimento do impactado ao CIM para atendimento inicial do seu caso, na data e horário previamente agendados. Ao chegar ao centro, a secretária recepcionará o impactado e solicitará a apresentação do documento pessoal cadastrado (original) para identificação e conferência do agendamento. Após conferência, o mediador responsável será chamado para acompanhar a pessoa impactada para uma das salas de mediação.



Fluxo 3 - Reunião de Ingresso



O ANP então deverá: (i) explicar o seu papel de mediador; (ii) apresentar o conceito da mediação; (iii) apresentar o PIM, explicar seu funcionamento e suas etapas; (iv) explicar a Matriz de Danos; (v) ressaltar a confidencialidade do PIM; (vi) confirmar a composição familiar identificando os danos e os impactados a eles relacionados⁵; (vii) esclarecer todas e quaisquer dúvidas do impactado e, eventualmente, gerenciar suas expectativas; (viii) acolher e escutar ativamente o impactado; (ix) confirmar se os danos relatados estão de acordo com os danos descritos no Portfólio; (x) checar questões de representação; (xi) verificar se os documentos comprobatórios de cada dano estão presentes; (xii) explicar os próximos passos; e (xiii) perguntar sobre a eventual participação em outros programas e recebimento de outros benefícios.⁶

Além disso, o ANP deverá conferir se os documentos necessários à formalização do pleito indenizatório estão todos presentes, conforme o check-list de documentos passado pelo analista e registrado no “*Checklist de documentação de ingresso*” (PIM-DG-001-CHK), ou da análise preliminar do caso, sem fazer qualquer juízo de valor.

As pessoas atendidas pelo Cadastro Integrado que submeterem os documentos necessários para comprovação de seus danos, serão elegíveis à indenização ou não, no âmbito do PIM, dependendo do parecer constante no Portfólio. Caso o impactado informe qualquer dano adicional ou fato relevante que tenha alguma discrepância com os danos relatados, o ANP deverá reportar internamente o caso ao analista, que avaliará (i) se será necessário o retorno do impactado à unidade de Cadastro Integrado da sua região para incluir os novos danos relatados (caso haja necessidade de comprovação pericial ou caso seja um dano novo à matriz geral), interrompendo o processo no âmbito do PIM, ou (ii) se pode ser dado o prosseguimento do processo no PIM, fornecendo orientações de como proceder. Caberá ao ANP o registro no sistema SGS do fato ocorrido e das orientações fornecidas pelo consultor. Caso o impactado deva retornar ao Cadastro Integrado, deverá ser preenchida e assinada uma ata de reunião atestando sua presença no atendimento.

Caso o impactado tenha apenas que submeter documentos adicionais, sem necessidade de retorno ao Cadastro Integrado, o ANP deverá informar por escrito, por meio da *ata de reunião de ingresso* (PIM-DG-002-AR1), quais documentos estão pendentes, de acordo com a lista (Check-list) de documentos comprobatórios aplicável (elaborada pelo analista responsável e disponível para consulta na pasta do caso no sistema SGS), e informar ao impactado que ele poderá entregar os documentos faltantes diretamente no guichê do CIM - ocasião na qual seria fornecido o *protocolo de recebimento de documentos* (PIM-DG-003-PRD) ao impactado.

Caso todos os itens estejam conformes, o ANP dará continuidade ao atendimento, devendo auxiliar no preenchimento dos demais itens do Formulário de Ingresso (explicando as declarações ali previstas)⁷. Há a possibilidade de o impactado levar consigo o *Formulário de Ingresso* (PIM-DG-004-ING) e trazê-lo assinado na próxima reunião agendada. Ao final da reunião, se o impactado desejar dar continuidade ao ingresso no PIM, ele deverá assinar o *Formulário de Ingresso* (PIM-DG-004-ING) e a *ata de reunião de ingresso* (PIM-DG-002-AR1), os quais serão digitalizados pelo ANP ou técnico de apoio e anexados ao sistema SGS. Nesta oportunidade, o ANP deverá informar sobre o prazo estimado de 20 (vinte) dias para convocação da próxima reunião, podendo ser prorrogado conforme a demanda. Caso o impactado opte por não aderir ao PIM, ele deverá assinar a ata de reunião atestando sua recusa, registrando eventuais motivos apresentados, a qual

⁵ O ANP deverá, antes do início da reunião, acessar o Portfólio. Durante a reunião, o ANP deverá relatar os danos cadastrados para confirmação do impactado, registrando quaisquer alterações no sistema.

⁶ Material de consulta: Roteiro de Molduras da Divisão de Assistência do PIM.

⁷ Material de consulta: Roteiro de Molduras da Divisão de Assistência do PIM.



deverá ser digitalizada e anexada ao SGS.

5. AVALIAÇÃO DO PLEITO INDENIZATÓRIO

Uma vez ingressado no PIM, o analista da Fundação responsável pelo caso deverá verificar se o dano pleiteado pelo impactado está em conformidade com o *Protocolo de Elegibilidade (PIM-DG-005-ELG)* respaldado pelos documentos comprobatórios necessários⁸ conforme *Matriz de Documentos Comprobatórios (PIM-DG-012-MDC)*.

A indenização será calculada de forma individualizada para cada impactado ou grupo de beneficiários. O cálculo da indenização levará em conta: (i) as circunstâncias específicas de cada um; e (ii) os danos que já estão sendo reparados por outros programas ou benefícios patrocinados pela Fundação (por exemplo, valores adiantados e/ou cartão emergencial).

O valor da indenização terá por base critérios previstos no Anexo I do *Regimento Interno do PIM (PIM-DG-006-REG)*. Trata-se da “*Matriz de Danos*” (*PIM-DG-013-MTZ*) “a qual foi previamente validada por representantes das comunidades impactadas, órgãos públicos e instituições técnicas competentes. Tais parâmetros estarão disponíveis no sistema SGS somente à equipe da Fundação para o cálculo automático da indenização.

Caso o pleito seja elegível, sem necessidade de esclarecimentos adicionais, o dano deverá ser marcado como “*elegível*” no sistema SGS pelo analista responsável. Nesta hipótese, o analista deverá realizar o cálculo da indenização⁹ e, uma vez concluído, deverá submetê-lo via sistema SGS para aprovação do Supervisor do respectivo centro.

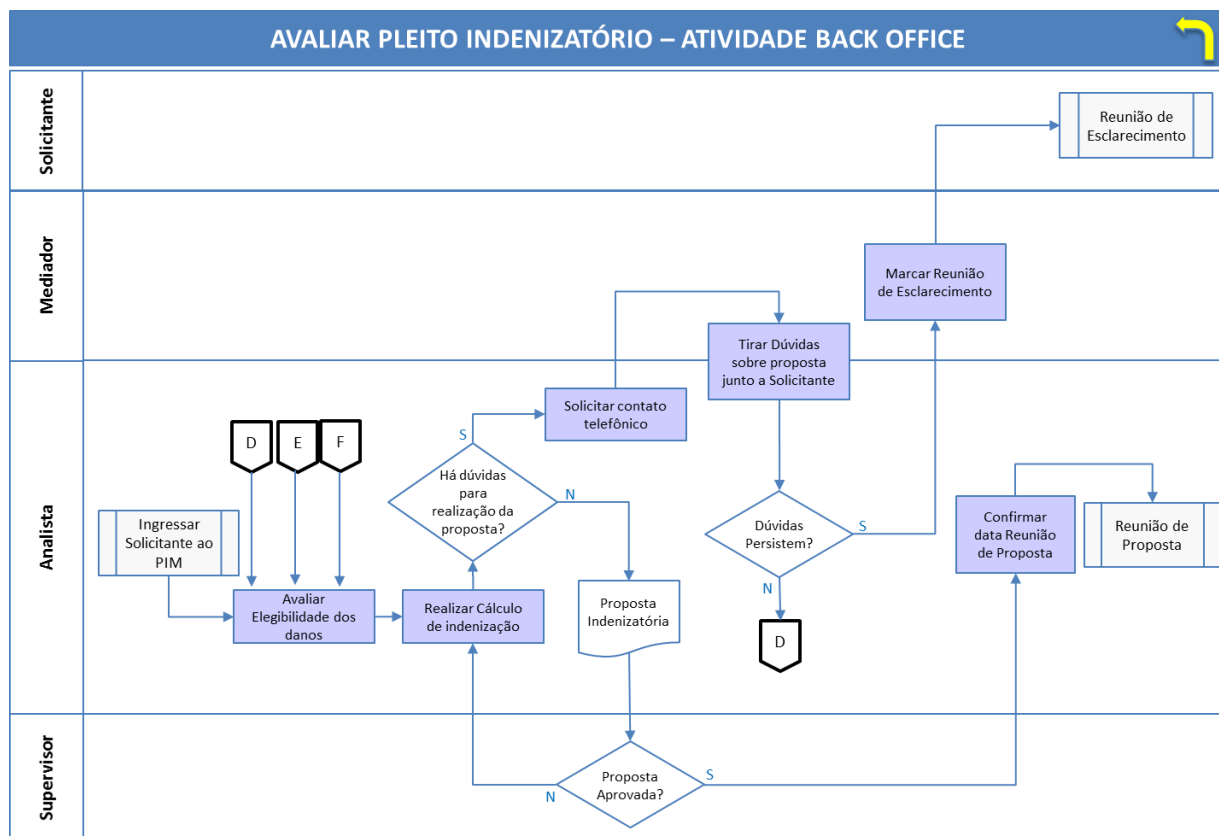
- *Caso os cálculos não sejam aprovados*, o analista responsável deverá calcular novamente o valor, conforme as orientações de seu supervisor, e submetê-los novamente para aprovação, conforme o mesmo procedimento anterior.
- *Caso os cálculos sejam aprovados via sistema SGS* o analista deverá informar o mediador responsável do caso para que este agende a reunião de apresentação da proposta indenizatória ao impactado.

Em todos os casos citados acima, o analista deve apresentar na proposta todo o racional do cálculo indenizatório, assim como outros parâmetros que reforcem a legitimidade do valor alcançado. Os anexos *PIM-DG-015.1-PLC* e *PIM-DG-015.2-PLC* serão utilizados para auxiliar na construção do cálculo indenizatório.

A criação de uma proposta indenizatória deve ser conduzida não apenas sob o ponto de vista financeiro, mas outros aspectos devem ser levados em consideração como (i) a criação de uma estratégia de proposta que maximize as possibilidades de acordo, observando os anseios do impactado e os recursos da Fundação; (ii) a análise crítica do parecer do programa de cadastro (PG01); (iii) a análise de consistência das premissas adotadas nos pareceres e; (iv) o desenvolvimento de um racional que demonstre uma lógica estruturada na obtenção do valor indenizatório. Para auxiliar no desenvolvimento deste raciocínio deve ser utilizado um roteiro, cujo exemplo se encontra no documento “*relatório do racional de proposta indenizatória*” (*PIM-DG-016-RRP*). Após a finalização da criação da proposta, este documento também deve ser arquivado no SGS para evidenciar o estudo realizado pelo analista.

⁸ Para tanto, o analista deverá consultar a lista padrão que consolida todos os documentos aceitos pela Fundação para cada tipo de dano.

⁹No sistema SGS o analista responsável deverá inserir apenas o quantitativo unitário de cada dano elegível do impactado. Os valores unitários deverão vir dos laudos técnicos associados aos danos presentes no Cadastro Integrado do impactado. O analista deverá conferir se os valores indenizatórios adiantados ao impactado, que estão registrados no módulo de indenização antecipada, estão coerentes com o histórico do beneficiário. Caso haja divergência, entrar em contato com o responsável pelo programa de auxílio para sanar a dúvida antes de construir a proposta indenizatória.



Fluxo 4 - Avaliação do Pleito Indenizatório

Caso o pleito não seja elegível, o analista deverá marcar o dano como “*não elegível*” no SGS e registrar os motivos da não elegibilidade no sistema. O analista da Fundação responsável pelo requerimento deverá comunicar o mediador designado sobre a não elegibilidade do impactado. O mediador, por sua vez, deverá comunicar a referida decisão ao impactado, via telefone, e, caso reste alguma dúvida por parte deste, será oferecida uma reunião presencial no CIM com participação do analista da Fundação para explicação dos motivos.

Havendo dúvidas sobre os fatos ou necessidade de submissão de documentos adicionais, seja em sede de análise de elegibilidade ou cálculo de indenização, o analista poderá contar com a assessoria do advogado da Fundação presente em cada escritório que auxiliará no entendimento do pleito bem como na validação de evidências quando necessário.

- *Caso tais dúvidas sejam solucionadas*, o analista deverá realizar o cálculo da indenização, e, uma vez concluído, deverá submetê-lo via sistema SGS para aprovação do analista supervisor do respectivo centro.
- *Caso tais dúvidas permaneçam*, o analista deverá solicitar ao mediador designado que apenas solicite a informação ou documento ao impactado, ou, se for o caso, que agende uma reunião entre ambos e o impactado para saná-las (“Reunião de Esclarecimento” – R2).

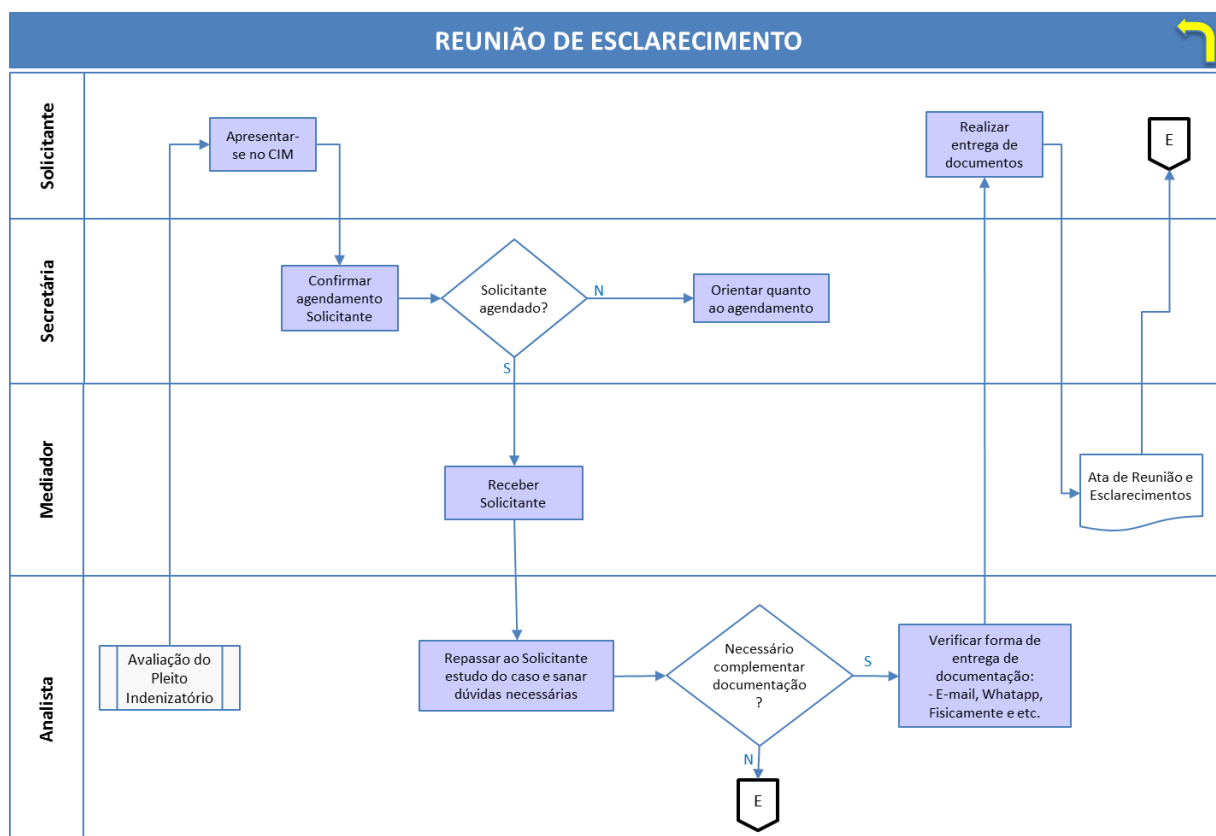
Após a conclusão da avaliação de pleito indenizatório, antes da marcação da Reunião de Proposta (R3), é necessário que o processo seja auditado para verificação de pendências e que após a realização da auditoria haja tempo hábil para correção das não conformidades encontradas, caso haja, até a reunião de

apresentação de proposta. A equipe de conformidade realizará auditoria desta indenização conforme “*Protocolo de Auditoria de Indenização*” (*Outros Danos*) (PIM-DG-030-PRD). Caso o núcleo impactado tenha algum dos integrantes que seja *Agente Público* ou tenha parentesco com *Agente Público*, deverão ser realizadas duas auditorias (por auditores diferentes).

6. REUNIÃO DE ESCLARECIMENTO (R2)

Caso o analista da Fundação tenha dúvidas durante a avaliação do pleito, será agendada uma Reunião de Esclarecimento com o impactado. Nessa reunião, o mediador terá a função de facilitar a comunicação entre as partes. Se o analista necessitar de simples complementação de documentos ou informações, ele informará ao mediador do caso que entrará em contato, via telefone, com o impactado para obtenção do que foi solicitado. Após o esclarecimento das dúvidas, a Fundação procederá com o cálculo do valor da indenização e seguirá para a Reunião de Proposta.

Durante a Reunião de Esclarecimento, na data e horário agendados e na presença do impactado e analista, o mediador deverá dar oportunidade ao analista para esclarecer suas dúvidas com relação ao caso apresentado, posteriormente dando a palavra ao impactado para relatar os fatos e suas percepções. O mediador atuará como facilitador da comunicação, garantido a clareza e a compreensão das perspectivas de cada parte pela outra, como os pontos de dúvida, concordância ou discordância. Após resumir os pontos trazidos nesta reunião e agradecer a presença das partes, o mediador deverá encerrar essa fase da mediação, esclarecendo os próximos passos (aguardar finalização do cálculo da indenização pela Fundação para agendamento da Reunião de Proposta – R3) e solicitar a assinatura de todos da *ata da reunião de esclarecimento* (PIM-DG-007-AR2) elaborada pelo analista. Neste caso, aplica-se o procedimento previsto no item “*Caso o pleito seja elegível, sem necessidade de esclarecimentos adicionais*” no tópico anterior.



Fluxo 5 - Reunião de Esclarecimento

7. REUNIÃO DE PROPOSTA (R3)

Uma vez agendada a reunião para apresentação da proposta indenizatória ao impactado, o mediador responsável do caso deverá iniciar a reunião, agradecendo a presença das partes e retomando os pontos apresentados na Reunião de Ingresso ou na Reunião de Esclarecimento, conforme o caso. Assim que explicar o objetivo desta reunião, deverá passar a palavra ao analista para que se aprofunde nos critérios de indenização aplicáveis ao caso e apresente a proposta indenizatória ao impactado. O analista inclusive pode e deve nesse momento utilizar-se de recursos visuais (gráficos, tabelas, desenhos, etc.) para explicar ao impactado a lógica por trás da proposta indenizatória de modo a permitir o entendimento mais claro possível.

Ao longo da reunião, o mediador deverá promover o intercâmbio de informações entre as partes, contribuindo para que as partes entendam as perspectivas uma da outra, promovendo um diálogo produtivo, ajudando as partes a avaliar de forma racional as alternativas à disposição, incentivando a flexibilidade e a proposição de soluções criativas para eventuais impasses, atendendo aos interesses dos envolvidos. Espera-se que o mediador utilize as técnicas descritas no material de treinamento. Uma vez apresentada a proposta e sanadas todas e quaisquer dúvidas do impactado, é realizada a proposta indenizatória final¹⁰ pelo analista e o mediador deverá agendar com o impactado a data e o horário da Reunião de Assinatura (R4), sendo certo que esta não poderá ser realizada num período inferior a 15 (quinze) dias contados da data da Reunião de Proposta. Ao final desta reunião, deverá ser redigida, assinada e arquivada a *ata da reunião de assinatura* (PIM-DG-008-AR3) atestando a presença das partes e o recebimento da proposta pelo impactado. Nesta ocasião, o mediador deverá informar que, caso a proposta seja aceita, é obrigatória a presença de todos os indenizados para assinatura do termo de acordo, não se aceitando assinatura por meio de representantes munidos de procuração.

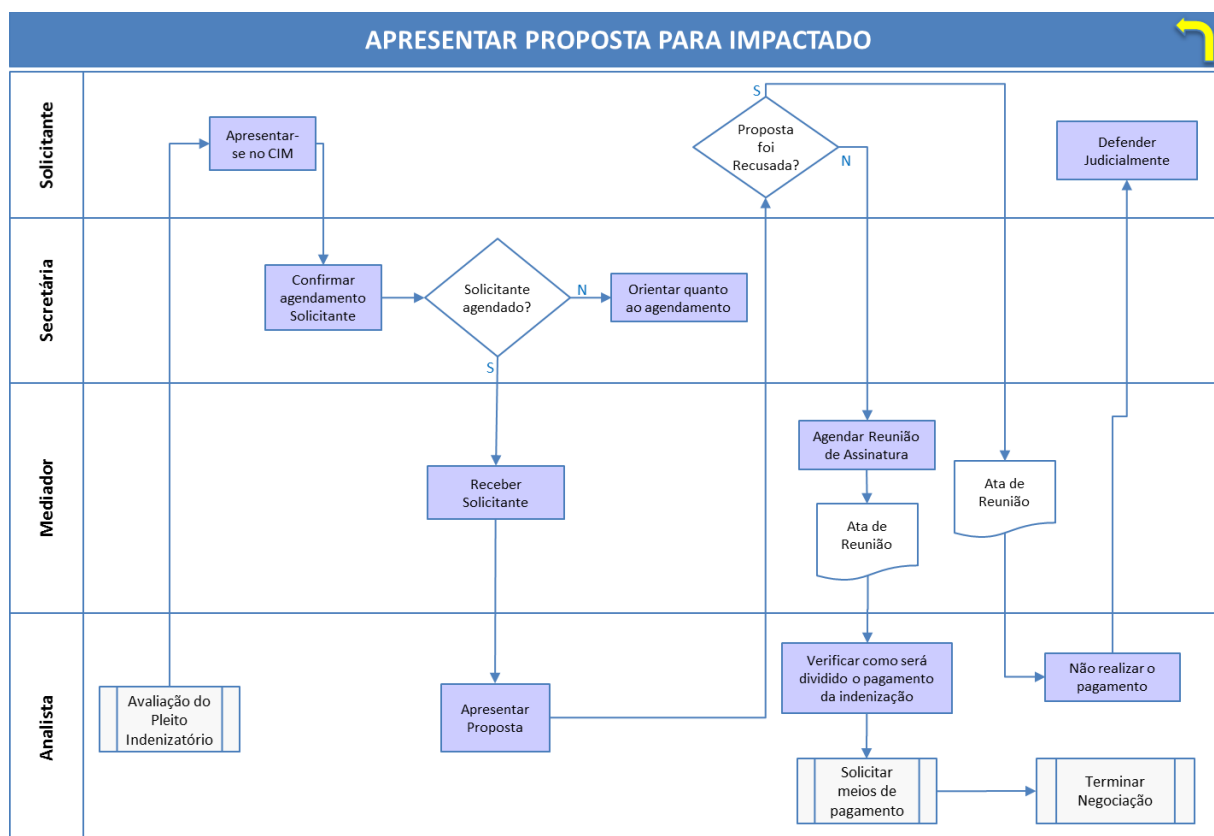
Caso ao término da reunião o impactado tenha demonstrado boa vontade em assinar a proposta (após os 15 dias obrigatórios de análise), o analista já deve solicitar por meio do SGS o cartão nominal ou o cadastro do impactado para o depósito em conta, de acordo com o valor esperado para a indenização.

Caso a proposta seja aceita, o impactado deverá comparecer no CIM na data previamente agendada para reunião de assinatura da proposta, conforme procedimento descrito no item 5 (Reunião de Assinatura). Nesta ocasião, o mediador deverá enfatizar a necessidade do comparecimento de todos os indenizados para assinatura do termo de acordo.

Caso a proposta seja recusada ou encerrado tal prazo sem retorno do impactado sobre o assunto, caso em que o mediador poderá ligar ao impactado para confirmar a decisão tomada pelo impactado, o analista responsável deverá comunicar internamente a recusa da proposta à área jurídica da Fundação, para que possa controlar possíveis ações judiciais, atestando que não será devido qualquer pagamento de indenização

¹⁰O analista deverá imprimir a proposta aprovada do SGS e levá-la em papel para a reunião. Nela, o analista deverá abordar os seguintes tópicos: (i) quais danos estão contemplados na indenização - se houver algum dano não elegível, deverá ser explicado ao beneficiário o porquê e se houver danos já reparados que não serão indenizados, deverá ser explicitado; (ii) qual o montante total da indenização; (iii) quais os valores já recebidos antecipadamente pelo beneficiário; e (iv) qual o valor a ser pago por beneficiário (em caso de múltiplos beneficiários no mesmo processo).

ao impactado no âmbito do PIM.



Fluxo 6 - Reunião de Apresentação de Proposta

8. REUNIÃO DE ASSINATURA (R4)

Agendada a Reunião de Assinatura do acordo, o grupo de beneficiários deverá comparecer, em sua totalidade, ao CIM, na data e horário previamente agendados. Nesta oportunidade, o mediador deverá imprimir quantas vias do acordo e *termo de quitação e renúncia (PIM-DG-010-TQE)* forem necessárias para ler e esclarecer seus termos na presença de todos. Ao obter o assentimento de cada parte aos referidos termos, proceder-se-á com as respectivas assinaturas.

O analista supervisor do escritório, que possui procuração de acordo com nível de alçada estabelecido pela Fundação Renova, assinará os termos, bem como o grupo de beneficiários em questão. Importante ressaltar que somente os próprios impactados poderão assinar o termo e o acordo, não sendo aceitas procurações. Casos excepcionais, como impossibilidade de mobilidade do impactado, serão tratados pelo mediador, supervisor do CIM e o representante legal do impactado (se houver).

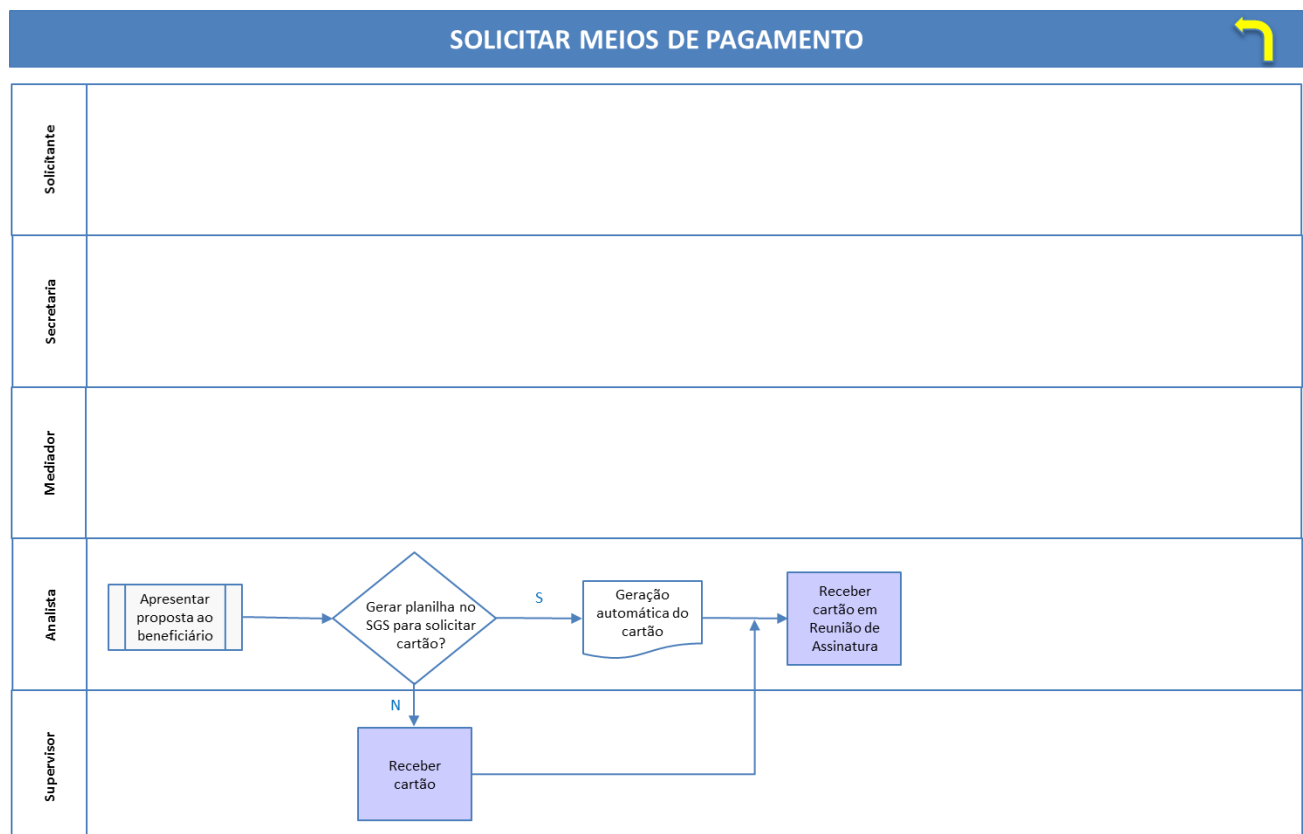
Uma via assinada de cada documento deverá ser digitalizada e arquivada no sistema SGS. As vias originais serão arquivadas em pastas físicas do jurídico da Fundação.

Vale ressaltar que a área jurídica da Fundação deverá consultar os documentos pessoais de todos os membros do grupo de beneficiários presentes para confirmar que não há qualquer processo judicial

relacionado ao evento¹¹ em face da Fundação e/ou pelo menos uma de suas mantenedoras em fase de tramitação. Nos casos em que seja constatada a existência de referidas ações judiciais, o processo no âmbito do PIM não será encaminhado para pagamento até que o impactado traga ao CIM comprovante de extinção da referida ação.

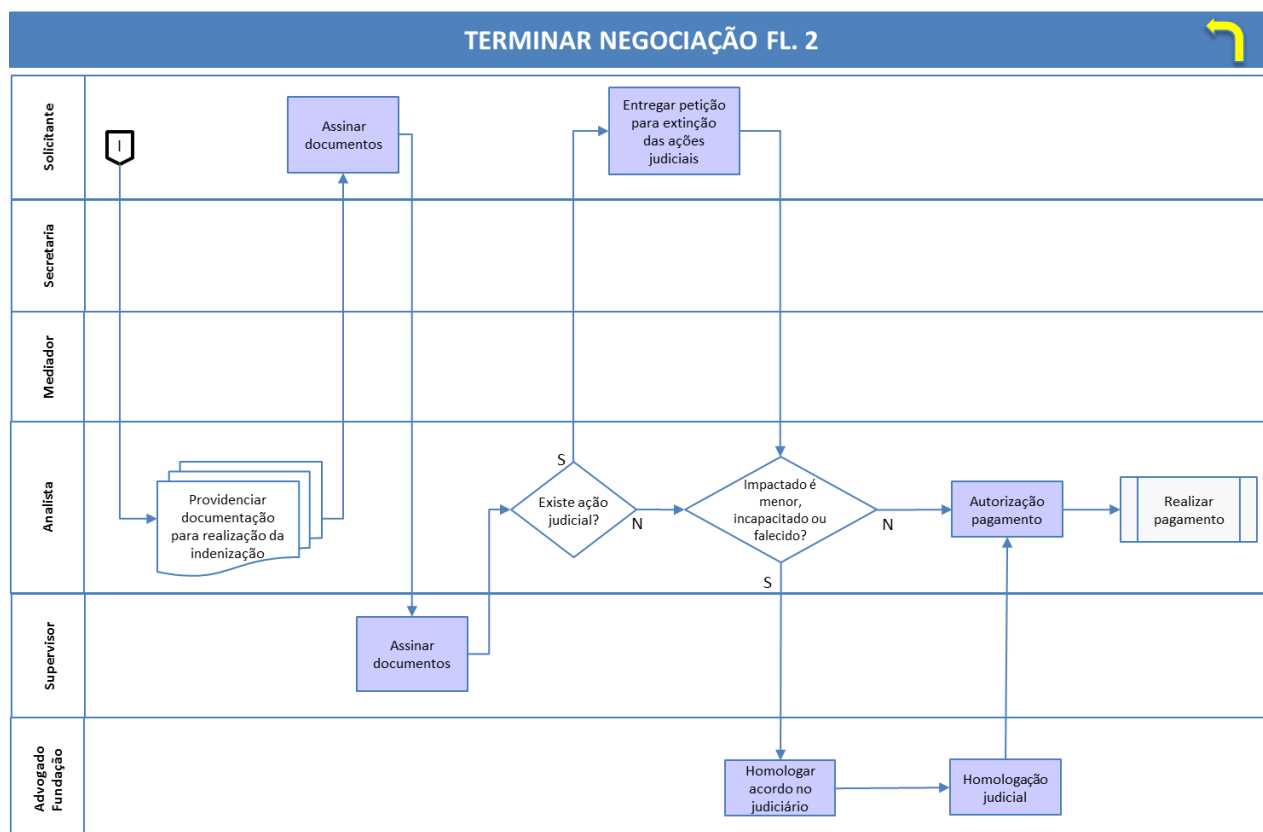
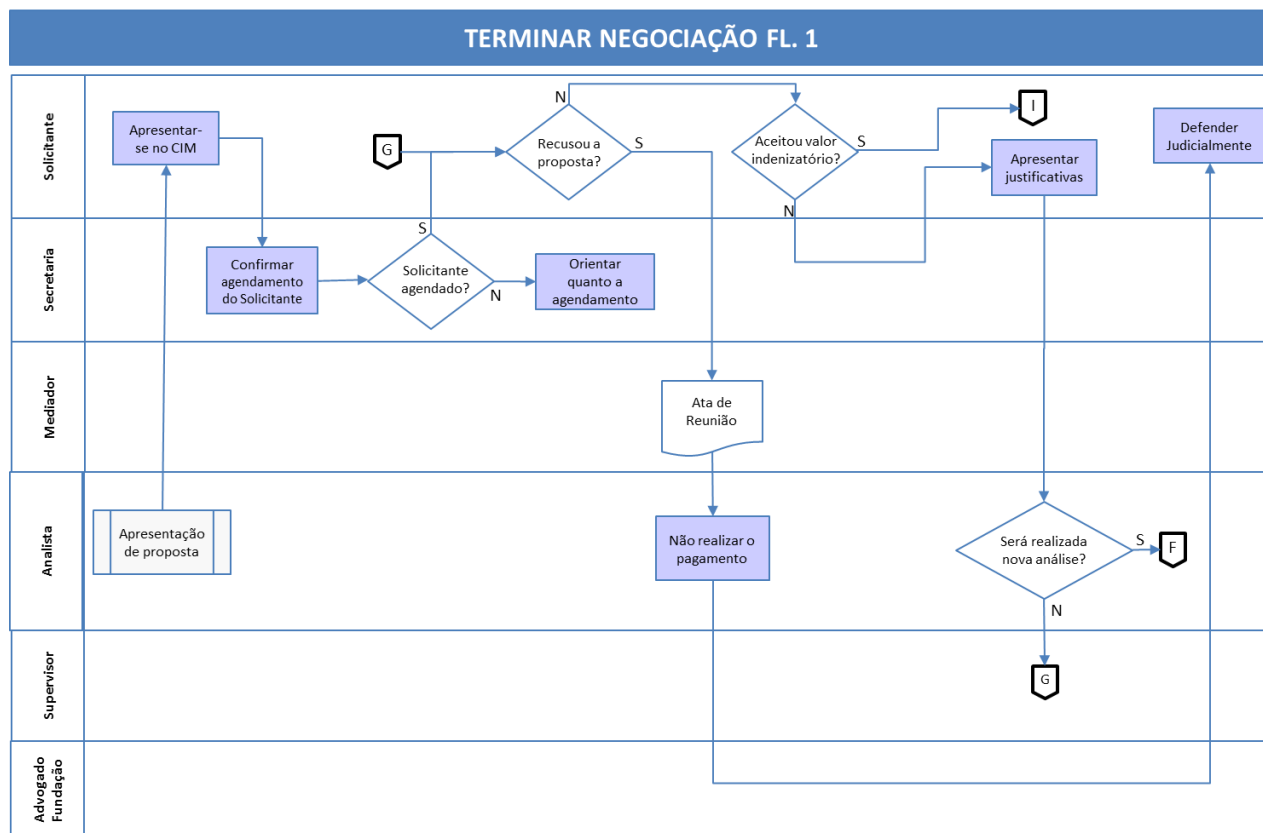
Nas situações em que o acordo envolva menor ou incapaz, será necessária a homologação judicial, a ser conduzida por representante da Fundação.

Caso as condições acima estejam de acordo, o processo segue para a etapa de pagamento, que será descrita a seguir. A reunião de assinatura deverá ser registrada através da *ata da reunião de assinatura (PIM-DG-009-AR4)*, a qual deverá conter as instruções de divisão do pagamento indenizatório entre os membros do núcleo familiar, sócios de um empreendimento ou participantes de qualquer estrutura que tenha direito a indenização em questão.



Fluxo 7 - Solicitação de Meios de Pagamento

¹¹Incluindo indenização de danos morais por interrupção do abastecimento de água.

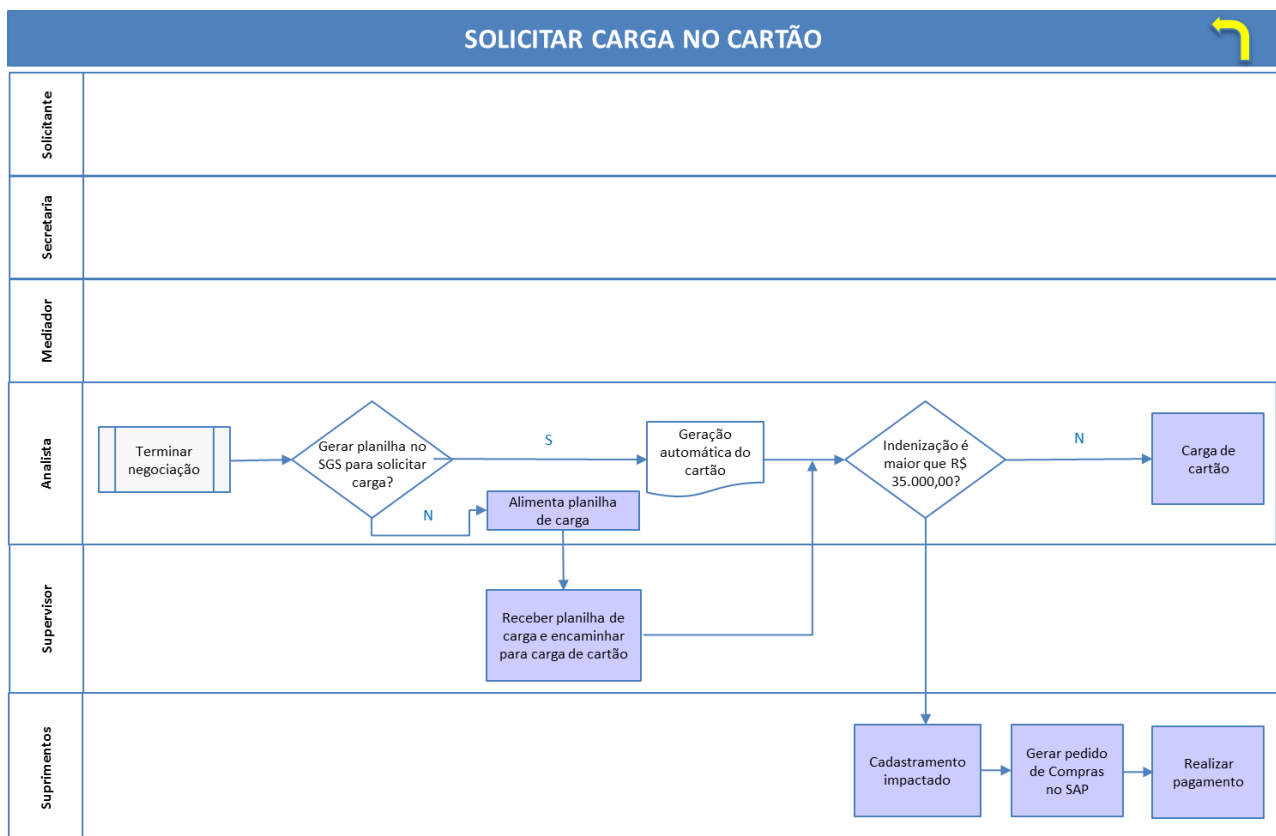


Fluxo 8 - Término da Negociação

9. PAGAMENTO

Caso o valor da indenização seja inferior a R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), o pagamento será feito por meio de cartão-benefício nominal, no prazo máximo de 3 (três) meses, a contar da data de celebração do acordo. Caso o valor da indenização supere R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), o pagamento será realizado mediante depósito em conta bancária de titularidade do impactado. Em caso de indenização divisível, o pagamento será efetuado proporcionalmente aos beneficiários do grupo, conforme registro em ata da vontade dos beneficiários .

O prazo para pagamento é de 3 (três) meses a contar da data de celebração do acordo ou de 30 (trinta) dias contados da publicação da homologação judicial contra a qual não couber recurso, conforme aplicável.



Fluxo 09 - Solicitação de Carga do Cartão

III. PROCESSOS ESPECIAIS

Processos especiais são métodos de atendimentos diferentes do método completo clássico descrito acima com o intuito de atender, temporária ou definitivamente, grupos de impactados que compartilham determinadas características específicas.

1. ADIANTAMENTO DE INDENIZAÇÃO PARA PESCADORES DE REGÊNCIA

Em abril de 2017, a partir do distrito de Regência – Linhares (ES), iniciou-se a construção da metodologia de indenização para o setor da pesca. As construções desses critérios específicos se referem a todas as peculiaridades deste grupo específico, sendo a mais notável a questão da informalidade destes impactados, o que resulta em uma vulnerabilidade de comprovação de atividade e rendimentos.

Enquanto a metodologia de indenização para setor da pesca está sendo construída coletivamente, junto aos atores deste segmento e com o intuito de prover ações mitigatórias para pescadores que possuem renda atualmente aquém de seus rendimentos originais, a Fundação Renova optou por proporcionar uma “antecipação de indenização” para o grupo, de acordo com os ganhos autodeclarados pela categoria.

Os procedimentos operacionais para realização da antecipação de indenização para pescadores ao longo do rio Doce encontram-se nos documentos “*Procedimento de Antecipação de Indenização para Pescadores de Regência*” (PIM-DG-020-PRO) e “*Procedimento de Antecipação Geral Rio*” (PIM-DG-022-PRO). Caso o impactado aceite receber o valor referente ao adiantamento de sua indenização, deverá ser assinado o “*Termo de Adiantamento de Indenização*” (PIM-DG-023-TQE).

O procedimento para classificação dos pescadores enquanto categoria “pescador profissional” encontra-se no fluxograma PIM-DG-021-FLX (“*Fluxograma de Comprovação de Ofício de Pescador Profissional*”).

2. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Descrição	Data
22	Inserido procedimento de antecipação de indenização para pescadores de Regência (PIM-DG-020-PRO)	19/05/2016
23	Inserida citação ao fluxograma de comprovação de ofício do pescador profissional	24/05/2017
24	Alterado item II - 2 – Análise Preliminar do Portfólio, incluindo a citação referentes a Política de Antecipação de Pesca no Rio, Termo de Adiantamento da Indenização, Matriz de Comprovação Documental Atividade Pesca, Metodologia de Indenização de Empreendimentos Turísticos, Metodologia de Indenização de Empreendimentos Areeiros, Protocolo de Elegibilidade de Agricultores, Política de Indenização Final de Pesca, Protocolo de Elegibilidade Turismo; Alterado item II - 5 – Avaliação de Pleito Indenizatório, incluindo o processo de auditoria antes da reunião de apresentação de proposta e a citação referentes a e Protocolo de Auditoria de Indenização.	21/08/2017

IV. APÊNDICE 1 - LISTA DE DOCUMENTOS

Os modelos dos documentos citados neste manual encontram-se abaixo:

Referência	Sigla	Descrição
PIM-DG-001	CHK	Checklist de documentação
PIM-DG-002	AR1	Ata de reunião de preparação (R1)
PIM-DG-003	PRD	Protocolo de recebimento de documento do impactado
PIM-DG-004	ING	Formulário de Ingresso
PIM-DG-005	ELG	Protocolo de Elegibilidade
PIM-DG-006	REG	Regimento Interno PIM
PIM-DG-007	AR2	Ata da Reunião de Esclarecimento (R2)
PIM-DG-008	AR3	Ata da Reunião de Proposta (R3)
PIM-DG-009	AR4	Ata da Reunião de Assinatura (R4)
PIM-DG-010	TQE	Termo de Quitação e Exoneração
PIM-DG-011	MDG	Manual de Procedimentos PIM Danos Gerais
PIM-DG-012	MDC	Matriz de Documentos Comprobatórios
PIM-DG-013	MTZ	Matriz de Danos
PIM-DG-014	FLX	Fluxograma de Processo de Danos Gerais
PIM-DG-015.0	PLC	Planilha para Cálculo de Lucro Cessante
PIM-DG-015.1	PLC	Planilha para Cálculo de Lucro Cessante - Pescadores
PIM-DG-016	RRP	Relatório do Racional de Cálculo da Proposta
PIM-DG-017	PT5	Cinco portões agendamento PIM Linhares
PIM-DG-018	MLD	Roteiro de Molduras PIM (consolidado)
PIM-DG-019	REA	Registro (Agenda) de Atendimento
PIM-DG-020	PRO	Procedimento para antecipação de indenização para pescadores de Regência
PIM-DG-021	FLX	Fluxograma de Comprovação de Ofício de Pescador Profissional
PIM-DG-022	PRO	Política Antecipação Pesca Geral Rio
PIM-DG-023	TQE	Termo de Adiantamento de Indenização
PIM-DG-024	MLD	Matriz Comprovação Documental Atividade Pesca.
PIM-DG-025	MTD	Metodologia de Indenização de Empreendimentos Turísticos
PIM-DG-026	MTD	Metodologia de Indenização de Empreendimentos Areeiros
PIM-DG-027	ELG	Protocolo de Elegibilidade de Agricultores
PIM-DG-028	POL	Política de Indenização Final para Pesca
PIM-DG-029	ELG	Protocolo de Elegibilidade Turismo
PIM-DG-030	PRD	Protocolo de Auditoria de Indenização (Outros Danos)

V. APÊNDICE 2 - RELAÇÃO DOS FLUXOGRAMAS DE PROCESSO APRESENTADOS

Referência	Descrição do Fluxograma
Fluxo 1	Macro do Processo
Fluxo 2	Agendamento do Impactado
Fluxo 3	Reunião de Ingresso
Fluxo 4	Avaliação do Pleito Indenizatório
Fluxo 5	Reunião de Esclarecimento
Fluxo 6	Reunião de Apresentação de Proposta
Fluxo 7	Solicitação de Meios de Pagamento
Fluxo 8	Término da Negociação
Fluxo 9	Solicitação de Carga do Cartão

VI. QUADRO-RESUMO DO PROCESSO

TRAJETÓRIA DO PROCESSO NO PIM-DG

ETAPA	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO	ENVOLVIDOS				DOCUMENTOS UTILIZADOS
			A	M	S	I	
1.	Recebimento, Seleção e atribuição do Portfólio	0,5h			X	X	- Portfólio
2.	Análise preliminar do Portfólio	2h	X	X			- Portfólio
	Reunião de back-office com entrega de check-list	1h	X	X			- Check list de documentação de ingresso (PIM-DG-001-CHK)
3.	Agendamento da Reunião de Ingresso	0,33h		X			- Regimento Interno (PIM-DG-006-REG)
4.	Reunião de Ingresso (R1) no PIM	2h	X	X		X	- Ata de Reunião de Ingresso (R1) - Protocolo de recebimento de documento do impactado (PIM-DG-003-PRD) - Formulário de Ingresso (PIM-DG-004-ING) - Regimento Interno (PIM-DG-006-REG)
5.	Avaliação do Pleito indenizatório	8h	X				- Portfólio - Relatório do racional de proposta indenizatória (PIM-DG-016-RRP)
6.	Reunião de Esclarecimento (R2)	2h	X	X		X	- Ata da Reunião de Esclarecimento (PIM-DG-007-AR2)
7.	Análise, revisão e aprovação da Proposta no SGS	2h			X		- Relatório do Racional de proposta indenizatória (PIM-DG-016-RRP)
8.	Solicitação de cartão no sistema		X				(ver item 11 abaixo)
9.	Reunião de Proposta (R3)	3h	X	X		X	- Ata da Reunião de Proposta (PIM-DG-008-AR3)
10.	Reunião de Assinatura do Acordo (R4)	3h	X	X		X	- Ata da Reunião de Assinatura do Acordo (PIM-DG-009-AR4)
11.	Pagamento	0,5h	X				- solicitação, recebimento, conferência e entrega de cartão
Tempo total diretamente investido no processo		22,33 horas					