

ANEXO I

Dúvidas, Questionário Integrado e E-mails

Com relação ao questionário enviado pela equipe da Samarco no dia 13/06, permanecem dúvidas e considerações, descritas abaixo, que precisam ser solucionadas. Ressaltamos que o adequado treinamento dos entrevistadores é de grande importância para um bom resultado.

1. **É preciso garantir que toda a população atingida responda as devidas perguntas no questionário e não só a população mais diretamente afetada.** Qual é o público alvo? A Samarco irá cadastrar as famílias e grupos sociais diretamente impactados nos municípios da área de abrangência socioeconômica prevista no ACORDO, tomando como base o conceito do Capítulo Primeiro, Cláusula 01, Inciso II Impactados *“as pessoas físicas ou jurídicas, e respectivas comunidades, que tenham sido diretamente afetadas pelo EVENTO nos termos das alíneas [de a) até j)]*. O questionário está organizado em módulos e filtros permitindo a aplicação de todas as perguntas pertinentes para o perfil de cada impactado.”

2. **Quem responderá ao questionário? O proprietário do imóvel? O Chefe da família? O “primeiro responsável”?** O respondedor também responderá as informações sobre os demais membros da família? O Bloco “Características dos moradores” deve ser respondido apenas por membros da família do respondente? O formulário deverá ser respondido (preferencialmente) pelo responsável:

RESPONSÁVEL: Um dos moradores do domicílio e dos componentes da família, com idade mínima de 16 anos e, preferencialmente, do sexo feminino.

O mesmo prestará as informações de todos os moradores do domicílio (módulo “características do morador”).

3. Sugestão de que sejam coletados documentos de todos os membros da família, de forma a facilitar a identificação e posteriores batimentos com outras bases de dados. Sim, o registro de documentos será feito para todos os membros da família.

4. Faltou prever o campo para os casos de ausência de CPF ou NIS: informar, se possível, título de eleitor ou certidão de casamento ou RANI ou RG ou Carteira de trabalho. Com exceção no módulo “controle da entrevista”, todas as perguntas terão código para *missing* (não sabe ou não respondeu). Ver questão 2.12. Possui CPF? (página 2). Inserimos campo para ausência do NIS (questão 2.63, página 13) do módulo “característica do morador”. Inserimos campo para certidão de casamento, RG e carteira de trabalho. A informação do título de eleitor, eventual identificação de indígena e quilombolas também serão consideradas. Importante frisar que o levantamento e estudos detalhados para estes dois públicos se darão no âmbito dos Programas de proteção e recuperação da qualidade de vida dos povos indígenas e o de outros povos e comunidades tradicionais.

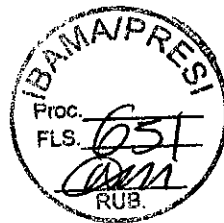
5. Imóvel x domicílio: é fundamental diferenciar imóvel de domicílio, deixando claro a que se referem às perguntas.

DOMICÍLIO: edificação destinada à moradia, que atenda simultaneamente aos critérios de separação e independência. Entende-se por separação a possibilidade dessa(s) pessoa(s) arcar(em), total ou parcialmente, com suas despesas de alimentação ou moradia. Por independência se entende quando o local de habitação tem acesso direto, permitindo a seus moradores entrar e sair sem necessidade de passar por locais de moradia de outras pessoas.

IMÓVEL: Bem constituído de terreno e eventuais benfeitorias a ele incorporadas. Pode ser classificado como urbano ou rural, em função da sua localização, uso ou vocação bem.

Alteramos o termo imóvel na questão 6.8, "módulo 6. Informação da edificação principal" pois o conceito não estava claro. Trabalharemos o entendimento correto dos conceitos no documento de marco conceitual e metodológico e capacitação dos entrevistados.

6. Permanecem os problemas com relação às perguntas sobre **renda, salário** (confusão conceitual) e sobre a **forma de coleta dos rendimentos, antes e depois do evento**. Ex.: para quem está desempregado, se pergunta "Qual era o seu salário antes de perder o emprego?", para quem está trabalhando, se pergunta "Renda de trabalho do mês anterior da entrevista (renda bruta)". O mapeamento de fluxo foi corrigido no módulo características do morador, para todos os moradores pergunta-se a existência e valor de todas as componentes de renda (trabalho, seguro desemprego, aposentadoria, aposentadoria rural, pensão previdenciária, pensão alimentícia) em dois momentos: no mês anterior à entrevista e a média dos últimos 12 meses anterior ao evento. No questionário o conceito será adaptado, garantindo a padronização solicitada.
7. Permanecem os problemas com relação às perguntas sobre os **benefícios sociais**:
 - a. Bolsa Família: Quando é perguntado o valor do benefício PBF, é necessário deixar claro que o valor é pago à família. Uma vez declarado o benefício do PBF em um membro da família, os demais membros não devem declarar o benefício. Esse ponto será reforçado na capacitação dos entrevistadores.
 - b. Quando é perguntado se a família recebia o PBF entre nov/14 a nov/15, é preciso explicitar se é o somatório do valor do período, o valor de um dos meses ou uma média dos valores recebidos por mês, já que valor do benefício pode variar ao longo do período (o mesmo vale para aposentadoria, seguro desemprego, pensão, etc). Alteramos as orientações para questões de renda (questões 2.49 a 2.61 e 2.68 a 2.75), de forma a deixar claro o preenchimento da média nos últimos 12 meses anteriores ao evento.
8. Permanece confusão quanto ao conceito de família. No *powerpoint* dizem que adotarão o conceito do Cadastro Único e depois dão exemplos utilizando-se do conceito do IBGE. Foi feito um esforço de esclarecer conceitos, mas não acho que se tenha chegado ao resultado esperado. Agora tudo vai depender de como será feito o treinamento dos entrevistadores. Para fins de atendimento no plano de reassentamento, o conhecimento dos núcleos familiares é importante no projeto habitacional. Necessita-se mensurar a quantidade de famílias conviventes. Esse ponto será reforçado na capacitação dos entrevistadores
9. Permanece a pergunta da idade, que entendemos não recomendada já que existe a pergunta sobre a data de nascimento. Para o sistema é necessário estabelecer fluxos entre questões a partir da idade e não data de nascimento, por isso, mantivemos a questão.
10. A somatória dos campos de rendimento será calculada pelo *tablet*, de maneira automática? A renda bruta será calculada a partir da somatória de todas as componentes de renda de todos os moradores. O sistema permite o cálculo dos indicadores de maneira automática: renda bruta do mês anterior à entrevista e renda bruta média dos últimos 12 meses ao evento.



11. Não foram incluídos os campos para identificação de quilombolas e indígenas. No caso de indígenas, é importante que tenha também a identificação de RANI. A informação será considerada. Importante frisar que o levantamento e estudos detalhados para estes dois públicos se darão no âmbito dos Programas de proteção e recuperação da qualidade de vida dos povos indígenas e o de outros povos e comunidades tradicionais.
12. **Foi averiguado nas rodadas de qualificação se as informações coletadas possuem padrões de comparabilidade, conforme questionado em Nota Técnica da Câmara Técnica de Organização Social – CTOS?**

Sim, os padrões de comparabilidade apontados pela Câmara Técnica foram considerados e incorporados ao formulário integrado por meio das variáveis, permitindo uma comparação da base cadastral dos diretamente impactados com as principais referências governamentais citadas.

E-mails:

De: Dihego Pansini De Souza [mailto:dihego.pansini@samarco.com]

Enviada em: sexta-feira, 17 de junho de 2016 19:32

Para: Isadora Louzada Hugueneey Lacava Delmont; Janine Mello dos Santos

Cc: Estaneslau Leonor Klein; Denise De Abreu Peixoto; Joana Mostafa (joana.mostafa@ipea.gov.br); Denise do Carmo Direito; Carlos Anselmo Costa Cenachi; Barbara Christina Lobato L P Loureiro; Jose Luiz Furquim Werneck Santiago; 'Simone.Rocha@bhpbilliton.com'; Liesel Filgueiras; 'heloisa.bortolo@vale.com'; Thais Vasconcellos de Sá; Carolina Alqueres de Faria Lemos; LSantanna@machadomeyer.com.br

Assunto: RES: 3º CTOS - 08 de junho - memória de reunião

Prioridade: Alta

Isadora,

Conforme combinado, após o alinhamento técnico que tivemos na call, seguem as perguntas respondidas para compartilhamento com a grupo, bem como o formulário integrado final disponível no link abaixo. Com base no dicionário de conceito da variáveis compartilhado anteriormente, estamos trabalhando em um documento explicativo do Programa, do formulário e da abordagem que devemos compartilhar em breve.

Na oportunidade gostaria de informar, após análise técnica junto a TI e fornecedores sobre o banco de dados, que esperamos viabilizar a integração das bases referenciadas no formulário final em até 60 dias.

<https://www.wetransfer.com/downloads/c4cc3d245c524ed203d5123693f261b020160617222121/347edf4af0d1d7fbc93efef84fe0815f20160617222121/aa8b3e>

Att.

● **Dihego Pansini de Souza**

Gerência de Desenvolvimento Socioinstitucional
dihego.pansini@samarco.com
28 3361-9501 / 28 99279-0817

UNIDADE INDUSTRIAL UBU
Rodovia ES 060, Km 14,4 S/N, Ponta Ubu
CEP: 29.230-000 Anchieta ES
Caixa Postal 720004

www.samarco.com

DESENVOLVIMENTO
COM ENVOLVIMENTO 

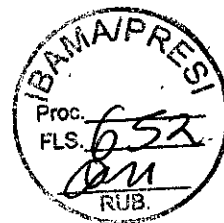
De: Dihego Pansini De Souza

Enviada em: quarta-feira, 15 de junho de 2016 10:34

Para: 'Isadora Louzada Hugueneey Lacava Delmont'; Janine Mello dos Santos

Cc: Estaneslau Leonor Klein; Denise De Abreu Peixoto; Joana Mostafa (joana.mostafa@ipea.gov.br); Denise do Carmo Direito; Carlos Anselmo Costa Cenachi; Barbara Christina Lobato L P Loureiro

Assunto: RES: 3º CTOS - 08 de junho - memória de reunião



Janine e Isadora,

Segue a versão final do questionário integrado, considerando as recomendações da Câmara Técnica (CT) do dia 08/06/16 (quarta-feira), para última verificação antes de entrarmos em campo. Também estamos mandando um ppt com o dicionário de dados e outros elementos de caráter metodológico em atendimento as solicitações da CT para facilitar a análise do próprio questionário, bem como da sua aplicação. Em caso de necessidade de alinhamento final, podemos fazer uma call amanhã (14/06/16) às 11 horas entre Governo Federal, Samarco e Synergia.

Att.

● **Dihego Pansini de Souza**

Gerência de Desenvolvimento Socioinstitucional
dihego.pansini@samarco.com
28 3361-9501 / 28 99279-0817

UNIDADE INDUSTRIAL UBU
Rodovia ES 060, Km 14,4 S/N, Ponta Ubu
CEP: 29.230-000 Anchieta ES
Caixa Postal 720004

www.samarco.com

DESENVOLVIMENTO
COM ENVOLVIMENTO

SAMARCO

De: Janine Mello dos Santos [<mailto:janine.mello@presidencia.gov.br>]

Enviada em: quinta-feira, 9 de junho de 2016 19:09

Para: silvana.ramos@iema.es.gov.br; mirna.correa@agricultura.gov.br; wesley.cantelmo@urbano.mg.gov.br; 'luizta@hotmail.com'; joaocoser@gmail.com; Eric Augustin; Estaneslau Leonor Klein; Milena Beatriz P Alves Guadalupe; igor.roque@dpu.gov.br; Joana Mostafa (joana.mostafa@ipea.gov.br); denise.direito@mds.gov.br; 'Jeniffer Carla de Paula'; Dihego Pansini De Souza; isadora.lacava@mds.gov.br; fernando.macedo@mds.gov.br; Raoni Bonato Da Rocha (raoni.bonato@urbano.mg.gov.br); vinicius.sa@agricultura.gov.br

Assunto: 3º CTOS - 08 de junho - memória de reunião

Prioridade: Alta

Prezad@s,

Segue memória de reunião para avaliação de tod@s. Peço que mandem as sugestões de alterações e ajustes até amanhã no fim do dia.

Agradeço.

Janine

Janine Mello

Subchefe Adjunta da Subchefia de Articulação e Monitoramento - SAM
Casa Civil da Presidência da República
Palácio do Planalto, 4º andar, Sala 411

✉ janine.mello@presidencia.gov.br

☎ (55) 61 3411 1950/1730

Isadora,

Conforme falamos, fica agendada a nossa conversa **hoje (15/06) às 14:30** para alinhamento final sobre o questionário. Segue abaixo o número para a call.

Número: 40205790

Sala: 3799

Senha: 471

Att.

● **Dihego Pansini de Souza**

Gerência de Desenvolvimento Socioinstitucional

dihego.pansini@samarco.com

28 3361-9501 / 28 99279-0817

UNIDADE INDUSTRIAL UBU

Rodovia ES 060, Km 14,4 S/N, Ponta Ubu

CEP: 29.230-000 Anchieta ES

Caixa Postal 720004

www.samarco.com

DESENVOLVIMENTO
COM ENVOLVIMENTO



De: Isadora Louzada Hugueneý Lacava Delmont [<mailto:isadora.lacava@mds.gov.br>]

Enviada em: terça-feira, 14 de junho de 2016 17:52

Para: Dihego Pansini De Souza; Janine Mello dos Santos

Cc: Estaneslau Leonor Klein; Denise De Abreu Peixoto; Joana Mostafa (joana.mostafa@ipea.gov.br);

Denise do Carmo Direito; Carlos Anselmo Costa Cenachi

Assunto: RES: 3º CTOS - 08 de junho - memória de reunião

Dihego e demais,

Analisamos o material enviado junto com a equipe do MDS e algumas dúvidas e considerações permanecem.

Consolidamos tudo no documento anexo.

Qq dúvida, estamos à disposição.

Atte.,

Isadora

De: Dihego Pansini De Souza [<mailto:dihego.pansini@samarco.com>]

Enviada em: segunda-feira, 13 de junho de 2016 15:25

Para: Janine Mello dos Santos; Isadora Louzada Hugueneý Lacava Delmont

Cc: Estaneslau Leonor Klein; Denise De Abreu Peixoto; Joana Mostafa (joana.mostafa@ipea.gov.br);

Denise do Carmo Direito; Carlos Anselmo Costa Cenachi

Assunto: RES: 3º CTOS - 08 de junho - memória de reunião

Prioridade: Alta

86-CC

02015.0041222/2016-15

(A-1)



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
Gabinete da Presidência
SCEN Trecho 2 Ed. Sede do Ibama - Brasília - DF
CEP: 70818-900 e 61) 3316-1001 at 1003
www.ibama.gov.br

OF 02001.009967/2016-48 GABINETE DA PRESIDÊNCIA/IBAMA - -

Brasília, 06 de setembro de 2016.


Ao Senhor
DANIEL SIGELMANN
Secretário-Executivo da Presidência da República Casa Civil
Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, 4º andar
BRASÍLIA - DISTRITO FEDERAL
CEP.: 70150900

Assunto: Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial

Senhor Secretário-Executivo,

1. Encaminho cópia do Ofício nº 8403/2016/MPF-GAB/FT, em que a Procuradoria da República no Estado de Minas Gerais solicita informações sobre o cumprimento da Deliberação nº 5 do CIF e sobre o relatório trimestral especificado na Cláusula 25 do TTAC, relativo ao Programa de Levantamento e de Cadastro dos Impactados.
2. Considerando que a Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial trata dos programas envolvidos, sendo coordenada pela Casa Civil, solicito o atendimento à demanda.

Atenciosamente,


SUELY MARA VAZ GUIMARAES DE-ARAUJO
Presidente do IBAMA

Presidência da República CODOC/PROTOCOLO
08 SET 2016
Hor.: 16 : 20
Func.: <i>cto</i>

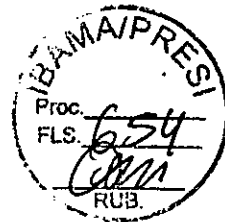
Recebido por: <i>Luiz Henrique</i>
em: 08/09/16 às 17:57 horas.
Presidência da República Secretaria Executiva Casa Civil

DC = 2195

DIGITALIZADO



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE MINAS GERAIS
Avenida Brasil, 1877 – Bairro Funcionários – Belo Horizonte - MG - 30140-007



Ofício nº 8403/2016/MPF - GAB/FT

Belo Horizonte, 18 de agosto de 2016.



MMA/IBAMA/COAD/MG
OF 02015.004122/2016-15
Origem: Procuradoria da República
em Minas Gerais
Data: 23/08/2016

A Sua Senhoria o Senhor
MARCELO BELISÁRIO CAMPOS
Superintendente do IBAMA em Minas Gerais
Avenida do Contorno, nº 8.121, Bairro Lourdes
30110-051 – Belo Horizonte – MG

Ref.: IC nº 1.22.0000.003399/2015-52

Senhor Superintendente.

Tramita, nesta Procuradoria da República, inquérito civil para apurar os danos ambientais e sociais decorrentes do desabamento da barragem de rejeitos de Fundão, no município de Mariana/MG, bem como a degradação ambiental causada à Bacia Hidrográfica do Rio Doce e ao seu ecossistema.

Visando à instrução do referido procedimento, requisito a V.Sa. que, no prazo de 10 (dez) dias, preste os seguintes esclarecimentos:

(i) se houve cumprimento, pela empresa Samarco, das Notificações decorrentes da Nota Técnica nº 02001.001235/2016-18 e Nota Técnica Complementar nº 02001.001242/2016-10, a saber: 46719, 46718, 46715, 2589, 2590, 2586, 2593, 2582, 4607, 2577, 2578, 2575, 2581, 46710, 46711, 2574, 29830, 8265, 8266, 8267, 8268, 8269, dado o escoamento do prazo sinalizado nas notificações.

(ii) se houve cumprimento, pela empresa Samarco, da Deliberação nº 4 de 07/06/2016, bem como se existe alguma Nota Técnica sobre o cumprimento das medidas constantes nesta Deliberação por parte do Comitê Interfederativo;

(iii) se houve cumprimento, pela empresa Samarco, da Deliberação nº 5 de 07/06/2016, bem como se existe alguma Nota Técnica sobre o cumprimento das medidas constantes nesta Deliberação por parte do Comitê Interfederativo;


(iv) informar se a empresa Samarco apresentou o Relatório Trimestral.

✍

conforme disposto na Cláusula 25 do Acordo firmado entre a Administração Pública Direta e Indireta e as empresas responsáveis pelo evento danoso; caso afirmativo, enviar cópia dos relatórios existentes.

Solicito ainda que seja enviada documentação comprobatória.

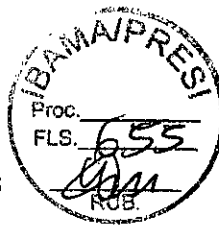
Atenciosamente.



EDUARDO HENRIQUE DE ALMEIDA AGUIAR
Procurador da República



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
Superintendência do Ibama no Estado de Minas Gerais - MG
Gabinete-Mg
Avenida do Contorno, nº 8.121 Belo Horizonte - MG
CEP: 30110-051 e (31) 3555-6120-3219-5230
www.ibama.gov.br



OF 02015.002702/2016-60 GABIN/MG/IBAMA

Belo Horizonte, 30 de agosto de 2016.

Ao Senhor

Eduardo Henrique de Almeida Aguiar

Procurador da República da Procuradoria da República no Estado de Minas Gerais

AV. BRASIL, 1877 - FUNCIONARIOS

BELO HORIZONTE - MINAS GERAIS

CEP.: 30140007

Assunto: Resposta ao ofício nº 8403/2016/MPF - GAB/FT - Ruptura da barragem de rejeitos de Fundão.

Senhor Procurador da República,

Em resposta ao ofício supracitado, protocolo Ibama nº 02015.004122/2016-15 IBAMA/COAD/MG, seguem os esclarecimentos solicitados para cada item contido no documento:

(i) *Status* do atendimento às notificações:

- Notificação 46715: Esta notificação está sendo conduzida na sede do Ibama em Brasília. Foi considerada não atendida devido ao não cumprimento do prazo, conforme Informação 02001.000897/2016-62 CGAUF/IBAMA, tendo sido encaminhado à Diretoria de Proteção Ambiental para adoção das medidas cabíveis.
- Notificação 2582: Esta notificação está sendo conduzida na sede do Ibama em Brasília. Foi solicitado pela Samarco a prorrogação do prazo em 20 dias, conforme resposta dada em 08/08/2016, antes do prazo final estipulado, que era 15/08/2016. A questão está sob avaliação.
- Notificação 46719: Esta notificação está sendo conduzida na sede do Ibama em Brasília. Como o prazo para atendimento havia expirado, no decorrer da análise o Ibama encaminhou ofício à empresa solicitando resposta em 24h. A Samarco respondeu que entregaria até o último dia útil de julho o estudo de avaliação geomorfológica dos cursos d'água impactados e que tal estudo contemplaria a quantificação do acúmulo de sedimentos na calha dos rios e afluentes a partir do Dique S3 até a região de Candonga. O documento foi enviado e está sob análise do Ibama.
- Notificação 46718: Prazo final ainda não alcançado, aguardando atendimento.
- Notificação 46710: Atendida, porém, foi constatado o uso de produtos não registrados, conforme Nota



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
Superintendência do Ibama no Estado de Minas Gerais - MG
Gabinete-Mg
Avenida do Contorno, nº 8.121 Belo Horizonte - MG
CEP: 30110-051 e (31) 3555-6120-3219-5230
www.ibama.gov.br

Técnica nº 02001.001449/2016-86, sendo encaminhado à consideração superior para adoção das medidas cabíveis.

- Notificação 2593: Não atendida, encaminhada para adoção das medidas cabíveis.
- Notificação 46706 (a notificação citada no documento "4607" ??? não foi localizada, inferindo-se que pode ter havido erro de digitação, o número de Notificação mais próximo que temos é 46706.): Prazo final ainda não alcançado, aguardando atendimento.
- Notificação 2577: Emitido o Parecer nº 02015.000118/2016-70 NLA/MG/IBAMA118/2016, o qual encaminha a questão à consideração superior quanto à sua razoabilidade, considerando não cumprimento da notificação pelo atraso de 1 dia no prazo informado pela empresa.
- Notificação 8268: Considerada não atendida, conforme Nota Técnica 02015.000017/2016-07 GABIN/MG/IBAMA, tendo sido encaminhada para adoção das medidas cabíveis.
- Notificação 8269: Considerada atendida, conforme Nota Técnica nº 02015.000017/2016-07 GABIN/MG/IBAMA, e encaminhado para procedimento de arquivamento.
- Notificação 2578: Em análise.
- Notificação 2575: Em análise.
- Notificação 2581: Em análise.
- Notificação 46711: Em análise.
- Notificação 2574: Em análise.
- Notificação 29830: Em análise.
- Notificação 8265: Em análise.
- Notificação 8266: Em análise.
- Notificação 8267: Em análise.
- Notificação 2586: Em análise.
- Notificação 2590: Em análise.
- Notificação 2586: Em análise.

(ii) Cumprimento da deliberação nº 4, de 07/06/2016.

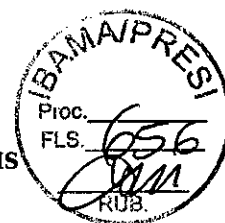
A deliberação nº 4 é tratada no âmbito da Câmara Técnica de Segurança Hídrica e Qualidade da Água, coordenada pela Agência Nacional de Águas (ANA).

(iii) Cumprimento da deliberação nº 5, de 07/06/2016.

A deliberação nº 5 é tratada no âmbito da Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial, coordenada pela Casa Civil da Presidência da República.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
Superintendência do Ibama no Estado de Minas Gerais - MG
Gabinete-Mg
Avenida do Contorno, nº 8.121 Belo Horizonte - MG
CEP: 30110-051 e (31) 3555-6120-3219-5230
www.ibama.gov.br



(iv) Apresentação de relatório trimestral especificado na Cláusula 25 do TTAC.

O relatório em questão está inserido no âmbito do programa de levantamento e de cadastro dos impactados, sendo abrangido, portanto, pela Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial, coordenada pela Casa Civil da Presidência da República.

Considerando que os itens ii, iii e iv demandados no ofício não se encontram sob avaliação desta Superintendência, informo que a demanda em questão será encaminhada ao CIF para distribuição às suas respectivas Câmaras Técnicas e elaboração de resposta a esta Procuradoria da República.

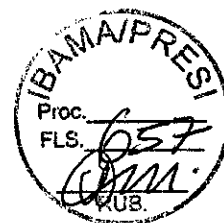
Atenciosamente,

MARCELO BELISARIO CAMPOS
Superintendente do IBAMA

EM BRANCO

ANEXO III

Nota Técnica Reunião Extraordinária



CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL – CTOS

Brasília, 14 de junho de 2016.

Nota técnica: Solicitação de reunião extraordinária do Comitê Interfederativo para discussão do Programa de Negociação Coordenada

I. Análise e proposta de encaminhamento

Na última reunião da Câmara Técnica, a SAMARCO fez uma apresentação sobre o andamento do programa de Indenização Mediada e solicitou que fosse requerida uma reunião extraordinária do Comitê Interfederativo – CIF para apresentação do programa para seus membros.

A avaliação da Câmara Técnica é de que seria **necessária uma reunião anterior à reunião ordinária já agendada para 11 e 12 de julho para evitar atrasos no cronograma proposto pela empresa de início das atividades de negociação coordenada no mês de julho de 2016.** Além disso, ressaltamos a urgência em tratar algumas questões que são pontos críticos para o início das ações de negociação coordenada e demandam discussão e validação do CIF. Dentre as quais:

- a. Necessidade de CIF validar e aprovar desenho e critérios propostos pela SAMARCO;
- b. Necessidade de pactuar cronograma de ações para implementação do programa;
- c. Definição de formas de participação da Defensoria Pública da União – DPU em consonância com os escritórios de mediação: cronogramas, espaços físicos e forma de atendimento à população;
- d. Definição sobre as possíveis manifestações de indenização moral, já que o programa trata apenas das indenizações por danos físicos.

Além do Programa de Negociação Coordenada, também existem preocupações relacionadas aos programas de Cadastro e Levantamento de Danos e de Auxílio Emergencial que poderiam ser tratadas na mesma reunião. Destacamos a discussão sobre os casos de exclusão, por não cumprimento dos critérios de elegibilidade adotados para o recebimento do auxílio, e casos de irregularidade, ilegalidade e possíveis fraudes apresentados pela SAMARCO.

Um dos casos mais emblemáticos de exclusão se refere aos pescadores, que constituem a maioria do público impactado: os pescadores que alegavam ter RGP, mas não conseguiram comprovar, não estão recebendo o auxílio; ao passo que estão recebendo aqueles que afirmaram não ter registro e que, de fato, não possuíam RGP.

Dessa forma, **sugerimos que seja convocada uma reunião extraordinária do CIF até o final do mês de junho** para tratar da seguinte pauta:

- a. Programa de Negociação Coordenada;
- b. Situação atual do Cadastro;
- c. Situação atual do pagamento do Auxílio Emergencial e casos de exclusão.

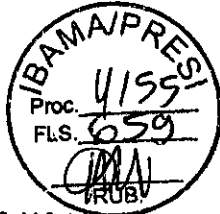


1
c
1



DICAD/COAPS/CGEAD
Em 04/01/2017
Às 15:45 horas
Betânia
Assinatura

MINA/IBAMA/SEDE - PI 0105910
Documento - Tipo: Outro
Nº. 07001.00 0153/2017-29
Recebido em: 5/1/2017
Camille
Assinatura



DIGITALIZADO NO IBAMA

SEQ0421/2017/GJU

Belo Horizonte, 3 de janeiro de 2017.

Ao

COMITÊ INTERFEDERATIVO – CIF

A/C: ILMA. SRA. SUELY MARA VAZ GUIMARÃES DE ARAÚJO

PRESIDENTE DO INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS
RENOVÁVEIS (IBAMA) E DO COMITÊ INTERFEDERATIVO
SCEN Trecho 2, Edifício Sede do Ibama, Brasília/DF
Caixa Postal nº 09566
CEP: 70818-900

À

CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL – CTOS

A/C: ILMA. SRA. ISABELE VILLWOCK BACHTOLD

COORDENADORA DA CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO
EMERGENCIAL
Praça dos Três Poderes, 4º andar, Brasília/DF
CEP: 70150-900

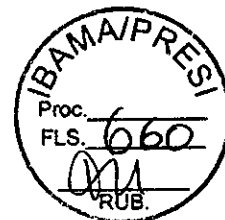
REF.: Encaminhamento de documentação referente ao Lote 002 corrigido.

Prezadas Senhoras,

A **FUNDAÇÃO RENOVA** (“**FUNDAÇÃO**”), pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 25.135.507/0001-83, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 671, 4º andar, Belo Horizonte/MG, CEP 30.112-021, vem, respeitosamente, por seu representante legal abaixo assinado, apresentar o Lote 002 corrigido do Banco de Dados do Programa Levantamento e de Cadastro de Impactados, previsto nas Cláusulas 19 a 30 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta, firmado em 2 de março de 2016, no âmbito do Processo nº 0069758-61.2015.4.01.3400, em trâmite perante a 12ª Vara Federal da Seção Judiciária de Belo Horizonte, Minas Gerais (“**TTAC**”).

EM BRANCO





FUNDAÇÃO RENOVAR

O Banco de Dados foi desenhado a partir do formulário integrado – já discutido e validado na CTOS e no CIF. Os registros disponibilizados passaram pelas etapas de levantamento de informações, análise de consistência e ajustes solicitados pelos entrevistados, e encontram-se em fase final do processo de cadastramento, mediante avaliação e validação para a CTOS e CIF, respectivamente.

A versão atual substitui a documentação enviada anteriormente no dia 28 de novembro de 2016. A base atual contém formulários de 321 (trezentos e vinte e uma) famílias, conforme aprovado pela CTOS. O controle detalhado de correções do Lote 002 está no documento “ANEXO 3 – CORREÇÕES LOTE 002”.

À luz do que foi apresentado, a FUNDAÇÃO entende ter prestado as informações pertinentes, conforme o fluxo acordado com a CTOS e o CIF.

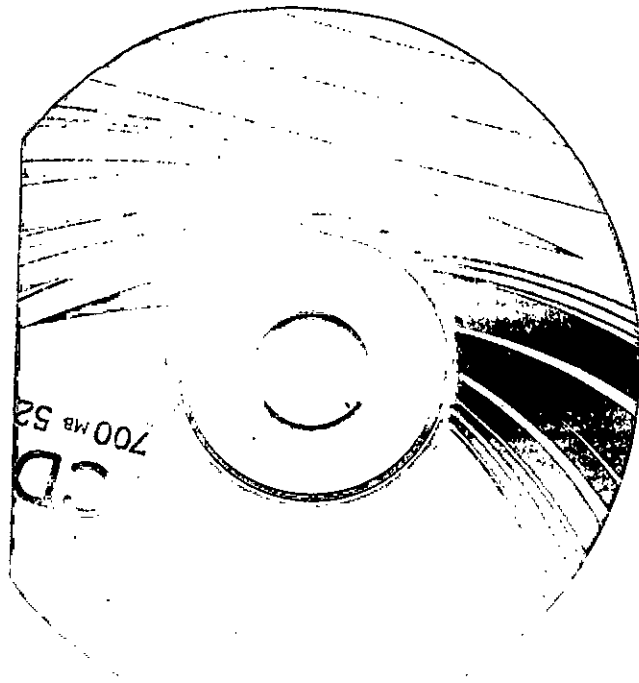
A FUNDAÇÃO mantém-se à disposição para esclarecer quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Renovando nossos protestos de estima e consideração, subscrevemos a presente.

Atenciosamente,

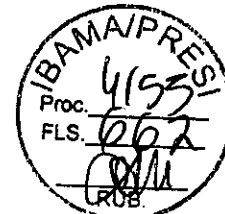
FUNDAÇÃO RENOVA
JOSE LUIZ FURQUIM WERNECK SANTIAGO
GERENTE EXECUTIVO DOS PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS

EM BRANCO



CD ANEXO





MMA/IBAMA/SEDE - PROTOCOLO
 Documento - Tipo: CT-73
 Nº. 02001. 000 0805 / 2017-73
 Recebido em: 18/1/2017
 Assinatura: Carlos

ASSINATURA



Belo Horizonte, 17 de janeiro de 2017

AO COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF)
 A/C: ILMA. SRA. SUELY MARA VAZ GUIMARÃES DE ARAÚJO
 PRESIDENTE DO COMITÊ INTERFEDERATIVO
 SCEN Trecho 2 - Ed. Sede
 CEP 70818-900
 Brasília/DF

DIGITALIZADO NO IBAMA

À CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL
 A/C: ILMA. SRA. ISABELE VILLWOCK BACHTOLD
 COORDENADORA DA CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL
 Praça dos Três Poderes, 4º andar
 CEP 70150-900
 Brasília - DF

REF.: Encaminhamento de documentação referente ao Lote 003 corrigido.

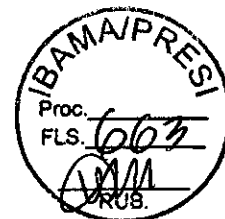
Prezadas Senhoras,

A FUNDAÇÃO RENOVA ("FUNDAÇÃO"), pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 25.135.507/0001-83, Avenida Getúlio Vargas, nº 671, 4º andar, em Belo Horizonte/MG, CEP 30.112-021, vem, respeitosamente, por seus procuradores, encaminhar o Lote 003 corrigido do Banco de Dados do Programa Levantamento e de Cadastro de Impactados, previsto nas Cláusulas 19 a 30 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), firmado em 2 de março de 2016, no âmbito do Processo nº 0069758-61.2015.4.01.3400, em trâmite perante a 12ª Vara Federal da Seção Judiciária de Belo Horizonte, Minas Gerais.

Ilma

Recebido

Data 23 01 17
 Horas 10 : 00
 Assi Regina



FUNDAÇÃO RENOVA

O Banco de Dados foi desenhado a partir do formulário integrado – já discutido e validado na *Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial* (“**CTOS**”) e no *Comitê Interfederativo* (“**CIF**”). Os registros disponibilizados passaram pelas etapas de levantamento de informações, análise de consistência e ajustes solicitados pelos entrevistados, e encontram-se em fase final do processo de cadastramento, mediante avaliação e validação para a **CTOS** e **CIF**, respectivamente.

A versão atual substitui a documentação enviada anteriormente no dia 20 de dezembro de 2016. A base atual contém formulários de 1.631 famílias, conforme aprovado pela **CTOS**.

À luz do que foi apresentado, a **FUNDAÇÃO** entende ter prestado as informações pertinentes, conforme o fluxo acordado com a **CTOS** e o **CIF**.

A **FUNDAÇÃO** mantém-se à disposição para esclarecer quaisquer informações adicionais que sejam necessárias. Renovando nossos protestos de estima e consideração, subscrevemos a presente.

Atenciosamente,

FUNDAÇÃO RENOVA

GESTÃO DE PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS
ESTANISLAU KLEIN



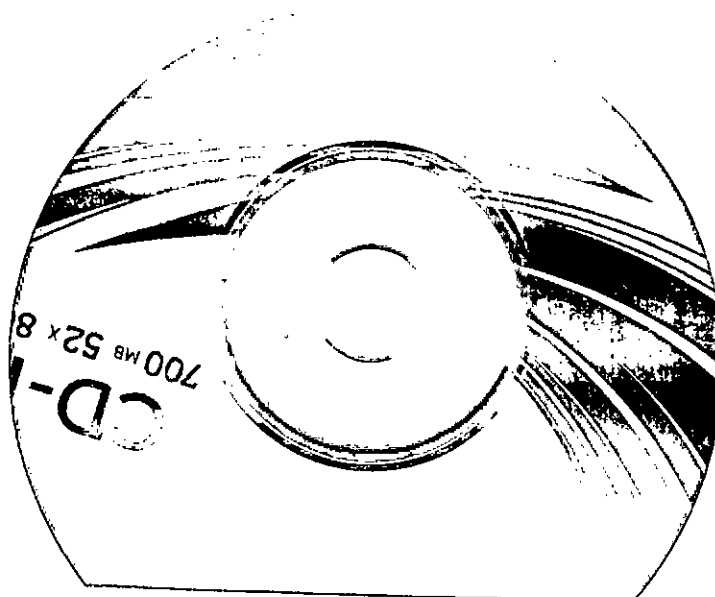


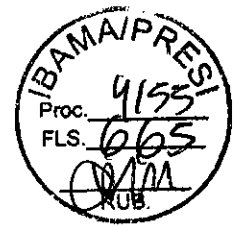
LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS

DOCUMENTO ANEXO 1 – Paper – Banco de Dados Integrado – Lote 003 – 17 01 2017

DOCUMENTO ANEXO 2 – Banco de Dados Integrado - Lote 003

Lote 3





MMA/IBAMA/SEDE - PROTOCOLO
 Documento - Tipo: CT
 Nº. 02001. 000 0900 2017-29
 Recebido em: 18/1/2017
 Assinatura [Handwritten Signature]



Belo Horizonte, 17 de janeiro de 2017

AO COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF)
A/C: ILMA. SRA. SUELY MARA VAZ GUIMARÃES DE ARAÚJO
 PRESIDENTE DO COMITÊ INTERFEDERATIVO
 SCEN Trecho 2 - Ed. Sede
 CEP 70818-900
 Brasília/DF

DIGITALIZADO NO IBAMA

À CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL
A/C: ILMA. SRA. ISABELE VILLWOCK BACHTOLD
 COORDENADORA DA CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL
 Praça dos Três Poderes, 4º andar
 CEP 70150-900
 Brasília - DF

REF.: Encaminhamento de documentação referente ao Lote 004 do Banco de Dados Integrado

Prezadas Senhoras,

A **FUNDAÇÃO RENOVA** ("**FUNDAÇÃO**"), pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 25.135.507/0001-83, Avenida Getúlio Vargas, nº 671, 4º andar, em Belo Horizonte/MG, CEP 30.112-021, vem, respeitosamente, por seus procuradores, encaminhar o Lote 004 do Banco de Dados do Programa Levantamento e de Cadastro de Impactados, previsto nas Cláusulas 19 a 30 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), firmado em 2 de março de 2016, no âmbito do Processo nº 0069758-61.2015.4.01.3400, em trâmite perante a 12ª Vara Federal da Seção Judiciária de Belo Horizonte, Minas Gerais.

O Banco de Dados foi desenhado a partir do formulário integrado – já discutido e validado na Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial ("**CTOS**") e

Recebido

Data 23/01/17
 Horas 10:00
 Assi Regina

[Handwritten Signature]

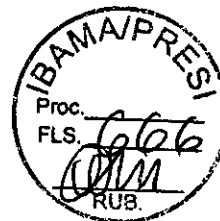
40192

DATE

RECIBIDO

AMABI ON OPERATIVO





no *Comitê Interfederativo* ("**CIF**"). Os registros disponibilizados passaram pelas etapas de levantamento de informações, análise de consistência e ajustes solicitados pelos entrevistados, e encontram-se em fase final do processo de cadastramento, mediante avaliação e validação para a **CTOS** e **CIF**, respectivamente.

À luz do que foi apresentado, a **FUNDAÇÃO** entende ter prestado as informações pertinentes, conforme o fluxo acordado com a **CTOS** e o **CIF**.

A **FUNDAÇÃO** mantém-se à disposição para esclarecer quaisquer informações adicionais que sejam necessárias. Renovando nossos protestos de estima e consideração, subscrevemos a presente.

Atenciosamente,

FUNDAÇÃO RENOVA

GESTÃO DE PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS
ESTANISLAU RLEIN



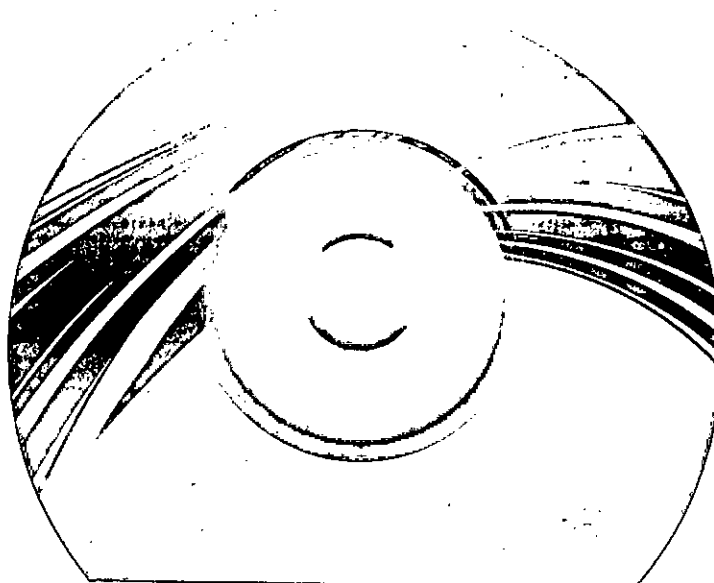


LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS

DOCUMENTO ANEXO 1 – Paper – Banco de Dados Integrado – Lote 004 – 17 01 2017

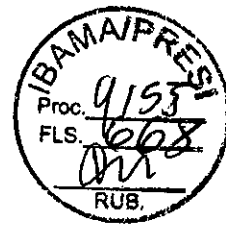
DOCUMENTO ANEXO 2 – Banco de Dados Integrado - Lote 004

LOTE 4



MMA/IBAMA/SEDE - PROTOCOLO
Documento - Tipo: CT
Nº. 02001. 0 00902/2017-18
Recebido em: 16/1/2017
[Assinatura]
Assinatura

DIGITALIZADO NO IBAMA



Belo Horizonte, 18 de janeiro de 2017

AO COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF)
A/C: ILMA. SRA. SUELY MARA VAZ GUIMARÃES DE ARAÚJO
PRESIDENTE DO COMITÊ INTERFEDERATIVO
SCEN Trecho 2 - Ed. Sede
CEP 70818-900
Brasília/DF

À CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL
A/C: ILMA. SRA. ISABELE VILLWOCK BACHTOLD
COORDENADORA DA CÂMARA TÉCNICA DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL E AUXÍLIO EMERGENCIAL
Praça dos Três Poderes, 4º andar
CEP 70150-900
Brasília - DF

REF.: Encaminhamento do Tutorial de Registro de Manifestações SGS.

Prezadas Senhoras,

A **FUNDAÇÃO RENOVA** ("**FUNDAÇÃO**"), pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 25.135.507/0001-83, Avenida Getúlio Vargas, nº 671, 4º andar, em Belo Horizonte/MG, CEP 30.112-021, vem, respeitosamente, por seus procuradores, encaminhar o **Tutorial de Registro de Manifestações SGS**, instrumento utilizado na execução do *Programa Levantamento e de Cadastro de Impactados*, previsto nas Cláusulas 19 a 30 do *Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC)*, firmado em 2 de março de 2016, no âmbito do Processo nº 0069758-61.2015.4.01.3400, em trâmite perante a 12ª Vara Federal da Seção Judiciária de Belo Horizonte, Minas Gerais.

[Assinatura]

Recebido

Data 23 01 17
Horas 10:00
Assi Regina

1927

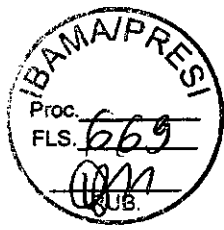
1927

1927

1927



1927



Resumidamente, o SGS constitui um sistema de gestão de *stakeholders* que possibilita o registro, organização, atualização e disponibilização de informações, bem como o monitoramento das ações realizadas junto às comunidades envolvidas. O documento anexo permite uma compreensão mais detalhada a respeito de referido sistema e a sua importância no gerenciamento de dados e informações no âmbito do *Programa de Cadastramento do TTAC*.

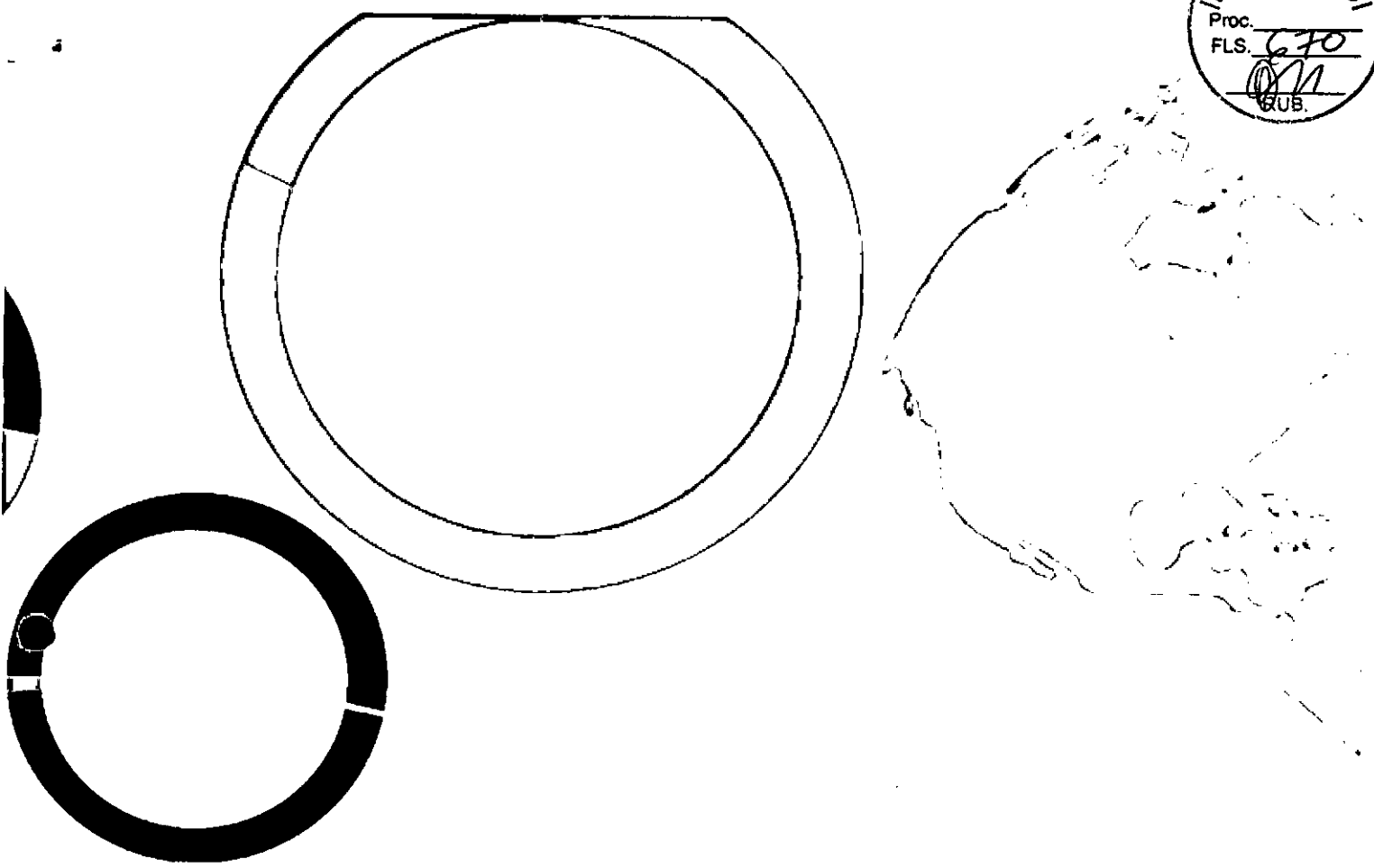
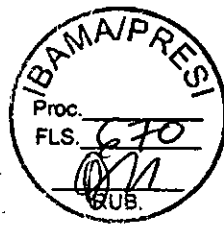
A FUNDAÇÃO mantém-se à disposição para esclarecer quaisquer informações adicionais que sejam necessárias. Renovando nossos protestos de estima e consideração, subscrevemos a presente.

Atenciosamente,

FUNDAÇÃO RENOVA

GESTÃO DE PROJETOS SOCIOCOMUNITÁRIOS
ESTADO DO RIO DE JANEIRO





Tutorial

Registro das Manifestações no SGS

Sistema de Gestão de Stakeholders

Atendentes dos canais de atendimento - Versão 2

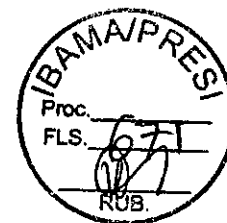


DESENVOLVIMENTO COM ENVOLVIMENTO

Execução:

Herkenhoff & Prates
TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO





Sumário

Introdução	3
Acesso ao SGS	3
Consultando Avisos	5
Atendimento	6
Pesquisa por pessoa e manifestação	6
Registro de Atendimentos (Diversos)	9
Registro da nova Pessoa ou atualização de registro da Pessoa	13
Cadastro de nova manifestação	17
Tratativa e conclusão da manifestação	23
A. Principal	23
B. Encaminhamentos	23
C. Arquivos e Documentos	30
D. Conclusão	32
Solicitação da resposta da manifestação por escrito	33
Consultas às manifestações	36
Biblioteca de Arquivos	39
Consultando os arquivos na biblioteca	39
Publicando os arquivos na biblioteca	40
Filtros	42



Introdução

O SGS é uma ferramenta que possibilita o registro, organização, atualização e disponibilização de informações, bem como o monitoramento das ações realizadas junto às comunidades envolvidas.

Benefícios da utilização do SGS:

- Sistema único e centralizado de gestão de informações.
- Consulta de dados em tempo real.
- Geração automática de relatórios customizados.
- Compartilhamento de informações por meio da gestão em rede.
- Otimização do tempo de análise.
- Eficiência na comunicação.


Acesso ao SGS

Somente o operador com o perfil Supervisor das unidades de atendimento (Central Rede, Posto de Atendimento e Central de Atendimento 0800) poderá cadastrar ou inativar um novo atendente no SGS. Caso seja atendente de uma unidade de atendimento e não possua acesso ao SGS, solicite ao Supervisor que seja criado seu login e senha.


Recomendações:


- Utilize os navegadores: Google Chrome, Internet Explorer (a partir da versão 10.0), Opera, Safari ou Mozilla Firefox.
Caso sua versão do Internet Explorer já esteja atualizada, verifique se o modo de compatibilidade do navegador está ativo. Caso o modo de compatibilidade esteja ativo, desative-o.
Recomendamos, prioritariamente, a utilização do navegador Google Chrome.
Para melhor funcionamento do sistema, mantenha os navegadores atualizados.
- Desbloqueie pop-up para o site.
- Digite <https://erpsa.com.br/erpsamarco/> na barra de navegação.
- No primeiro acesso, informe o operador (login) e a senha que foram cadastrados.
- Clique em "Entrar".



Acesso restrito Esqueceu sua senha? 


SAMARCO

 Usuário _____


 Senha _____


Entrar

- Caso tenha esquecido sua senha, clique no link abaixo e siga as instruções:

Acesso restrito Esqueceu sua senha? 

SAMARCO

 Usuário _____

 Senha _____

Entrar

SAMARCO


Mude sua senha em três passos
Isso ajuda a manter sua nova senha protegida.

1. Informe o seu login e endereço de e-mail cadastrado abaixo.
2. Enviaremos um e-mail a você com um link temporário.
3. Use este link para mudar sua senha no nosso website.

Insira seu login: _____

Insira seu endereço de email: _____

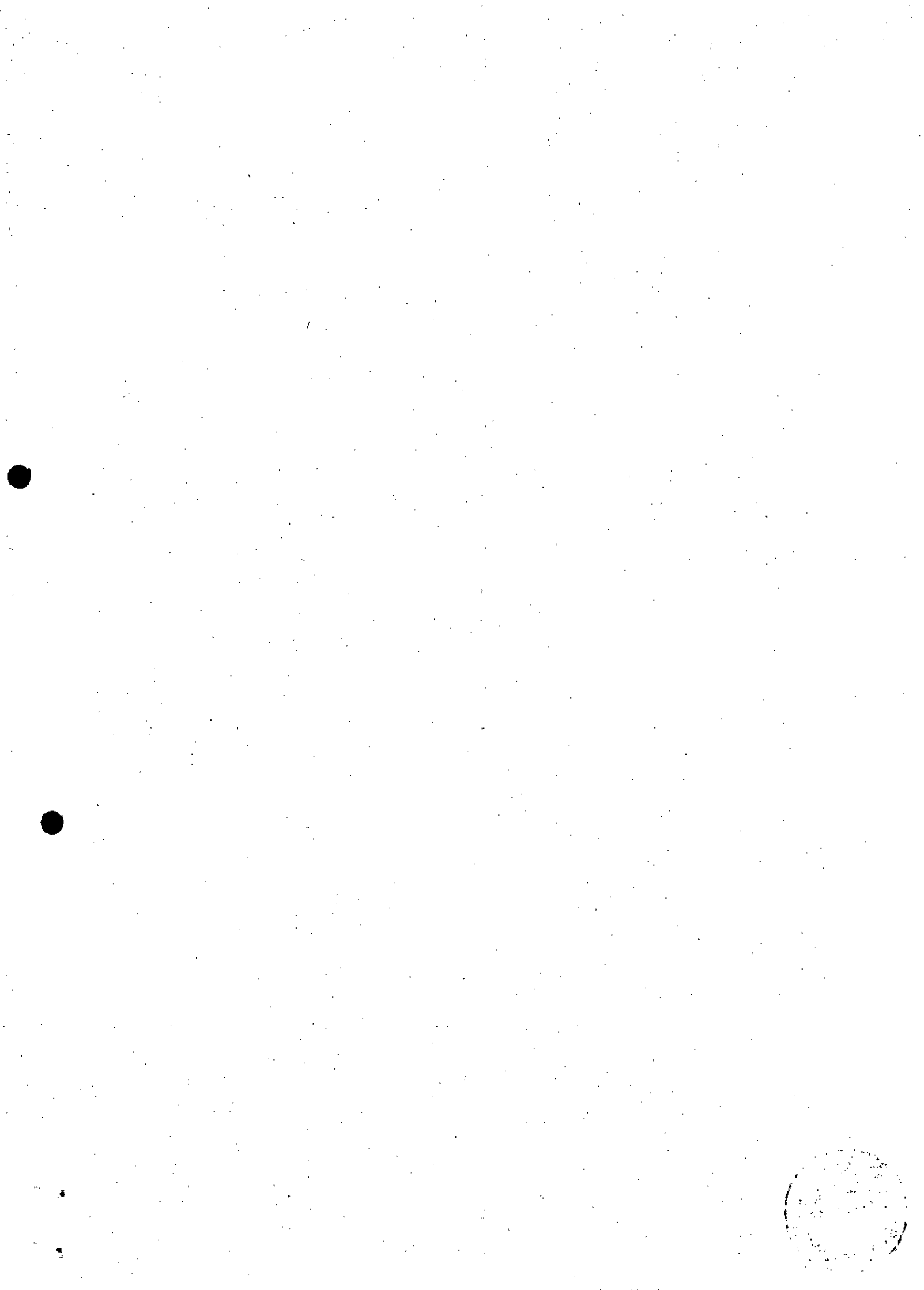
Digite as duas palavras que constam na imagem:

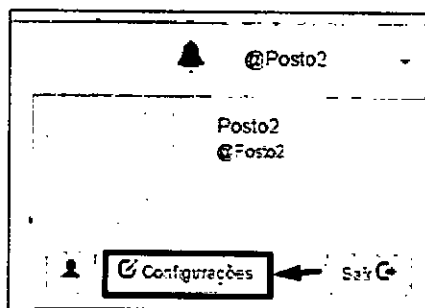


Enviar link de mudança de senha

Atenção, o link de mudança de senha é válido somente por 1 hora dia

- Para alterar a sua senha, após logar no SGS, clique no canto superior à direita, em Configurações:

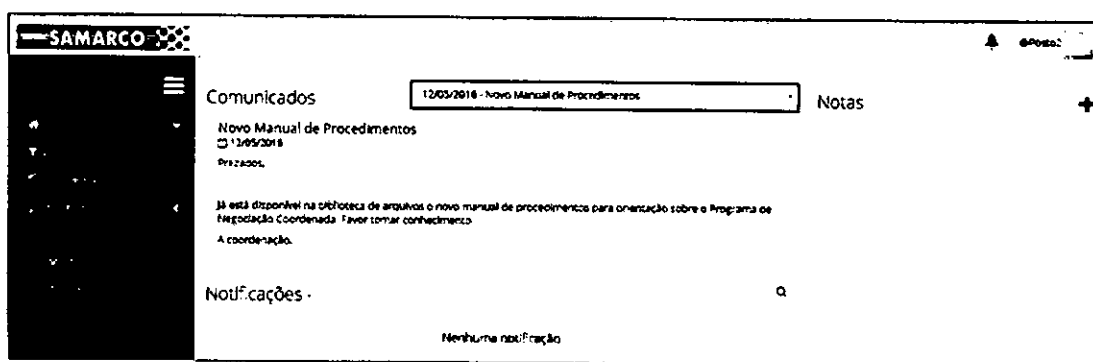




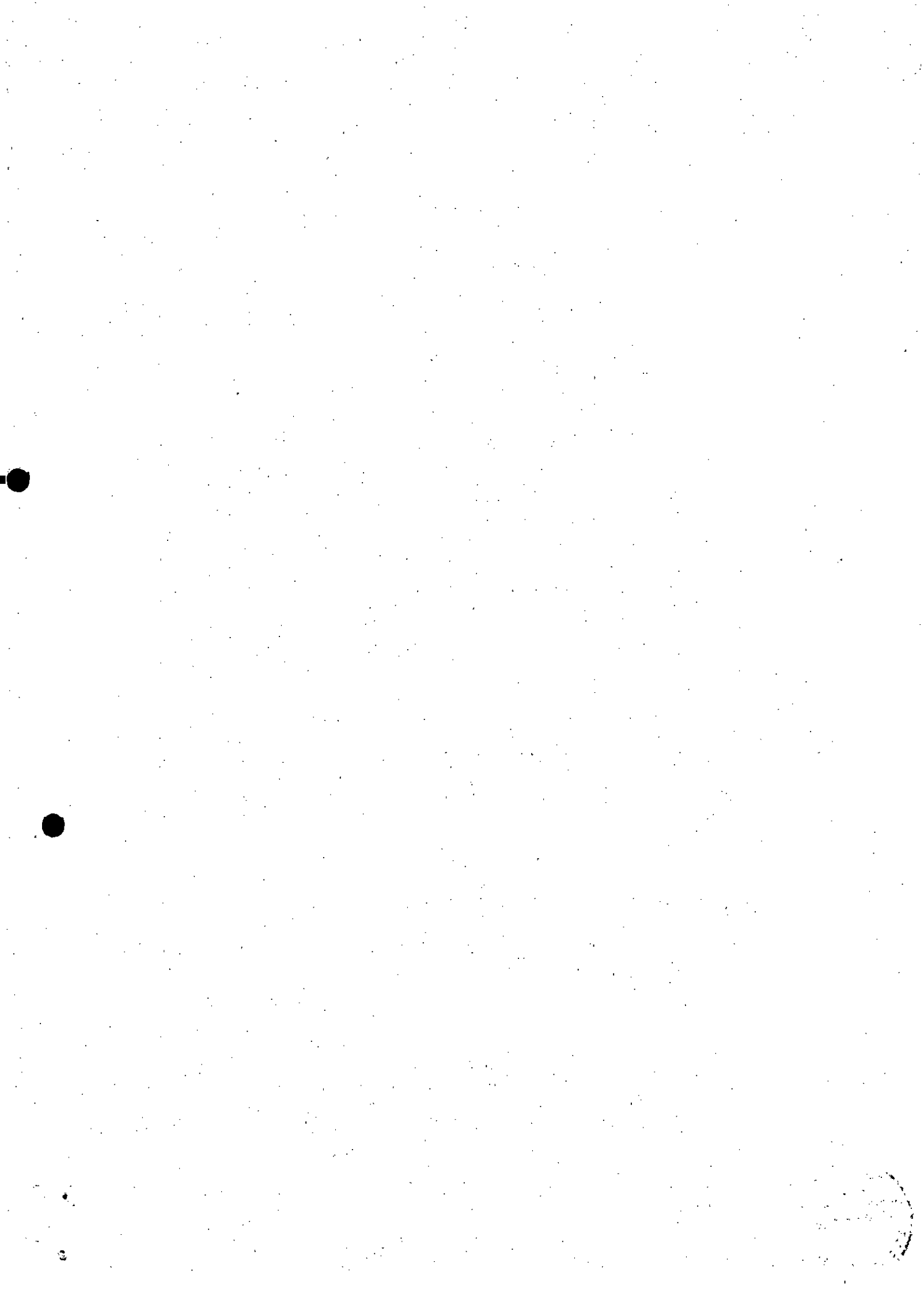
- Digite a nova senha nos campos "Senha" e "Confirmação de Senha" e clique em "Salvar".

Consultando Avisos

Ao acessar o SGS, na tela inicial, exibirá o comunicado mais recente publicado. Para consultar os comunicados anteriores, clique na seta para baixo, como indicado a seguir:



Após sair da tela inicial, para voltar na tela e consultar os comunicados, clique no ícone da Samarco.




Atendimento

Pesquisa por pessoa e manifestação

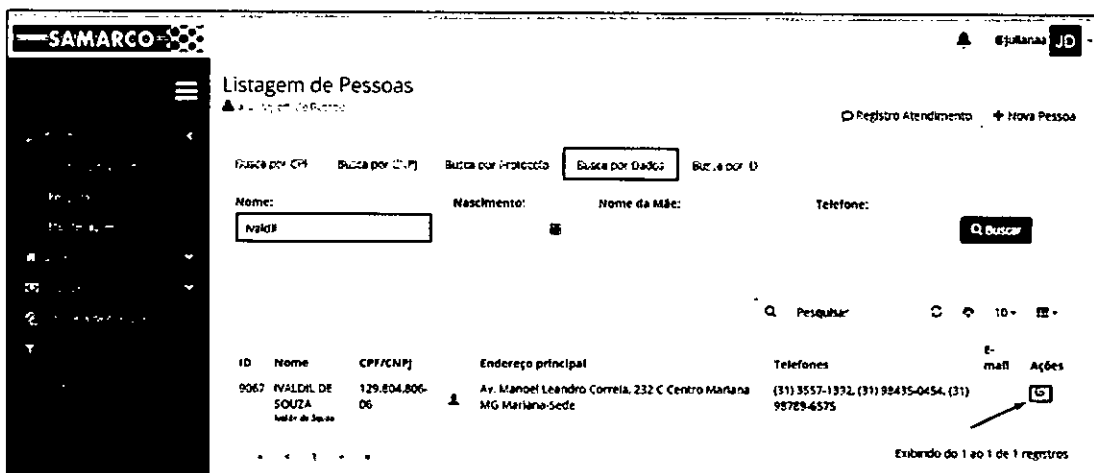
O menu Atendimento, submenu Pesquisa, possibilita pesquisas gerais dos registros das Pessoas no SGS. Permite pesquisar, de diversas formas, para facilitar o atendimento ao manifestante. Ao clicar nesse submenu, exibirá a tela a seguir:

Você poderá buscar a Pessoa por CPF, CNPJ (se pessoa jurídica), Protocolo (se já tiver sido registrada manifestação e o manifestante quiser saber o andamento da sua solicitação), dados pessoais (nome, data de nascimento, nome da mãe e telefone) e id da pessoa:

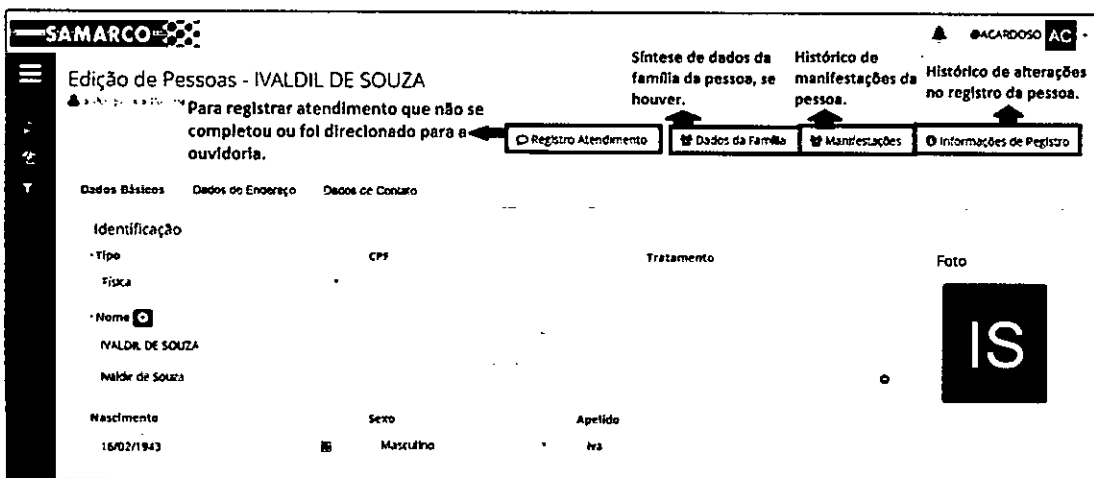
A etapa de pesquisa exige cuidado e atenção, para evitar registro de duplicidade de pessoas no SGS. Para pesquisar um nome menos comum ou com muitas variedades de grafias, utilize o símbolo % para substituir qualquer letra ou parte do nome que tenha dúvidas de como foi registrado no SGS. Desse modo, terá mais chances de encontrar as pessoas que estão no SGS. Ex.: Wellington. Pesquise assim: we%in%to% (já que não sabe se na base está com 1 ou 2 l, se tem g no meio e se termina com m ou n no final). Confirme os outros dados antes de corrigir a grafia do nome, se estiver incorreta. A confirmação é importante porque podem existir homônimos (nomes iguais, pessoas diferentes).

Caso encontre a Pessoa na pesquisa realizada, clique em Editar , na frente do nome, conforme tela a seguir:




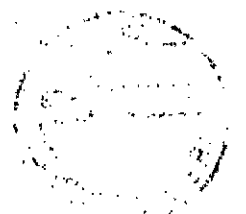


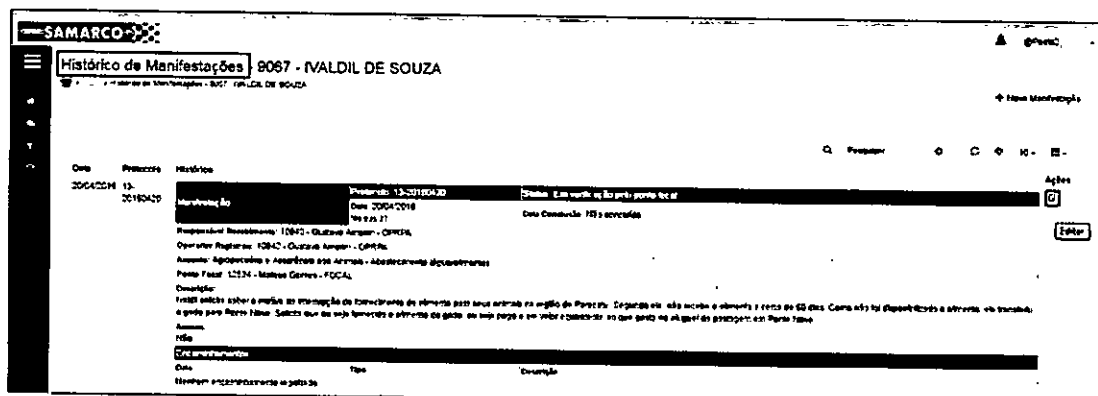
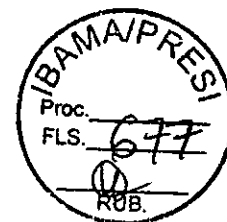
Nesse momento abrirá o cadastro da Pessoa para confirmação, se é o manifestante ou não, e atualização dos dados. Após a confirmação do cadastro, é possível visualizar todas as manifestações realizadas por essa Pessoa (histórico de manifestações), se houver, clicando no ícone Manifestações:



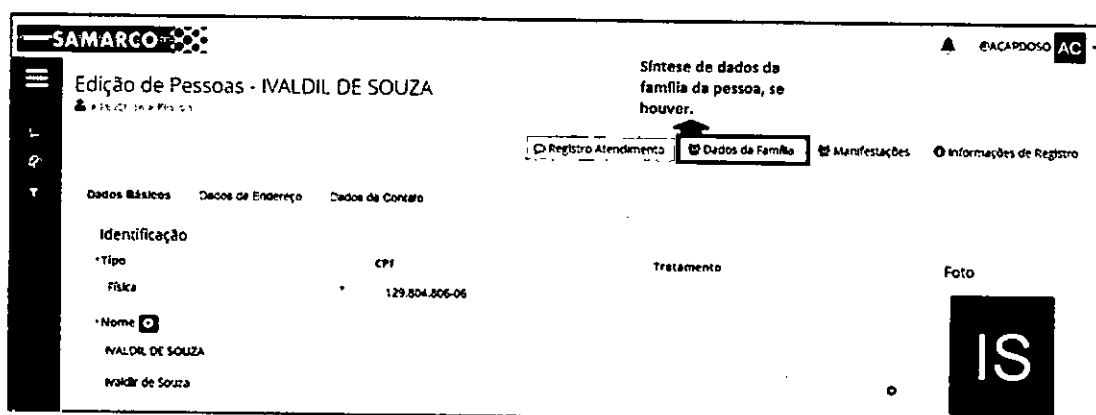
Ao clicar nesse ícone, abrirá nova guia (desbloqueie o pop-up se estiver bloqueado).

Todo o histórico das manifestações, contendo os encaminhamentos e a conclusão (se finalizada), se apresentará na tela. Caso queira consultar mais informações, de alguma manifestação em específico, clique no botão Editar , na coluna Ações.

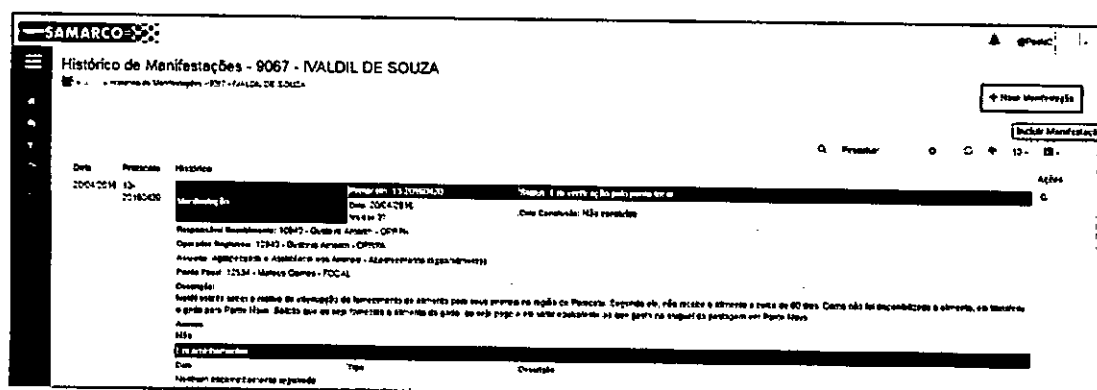


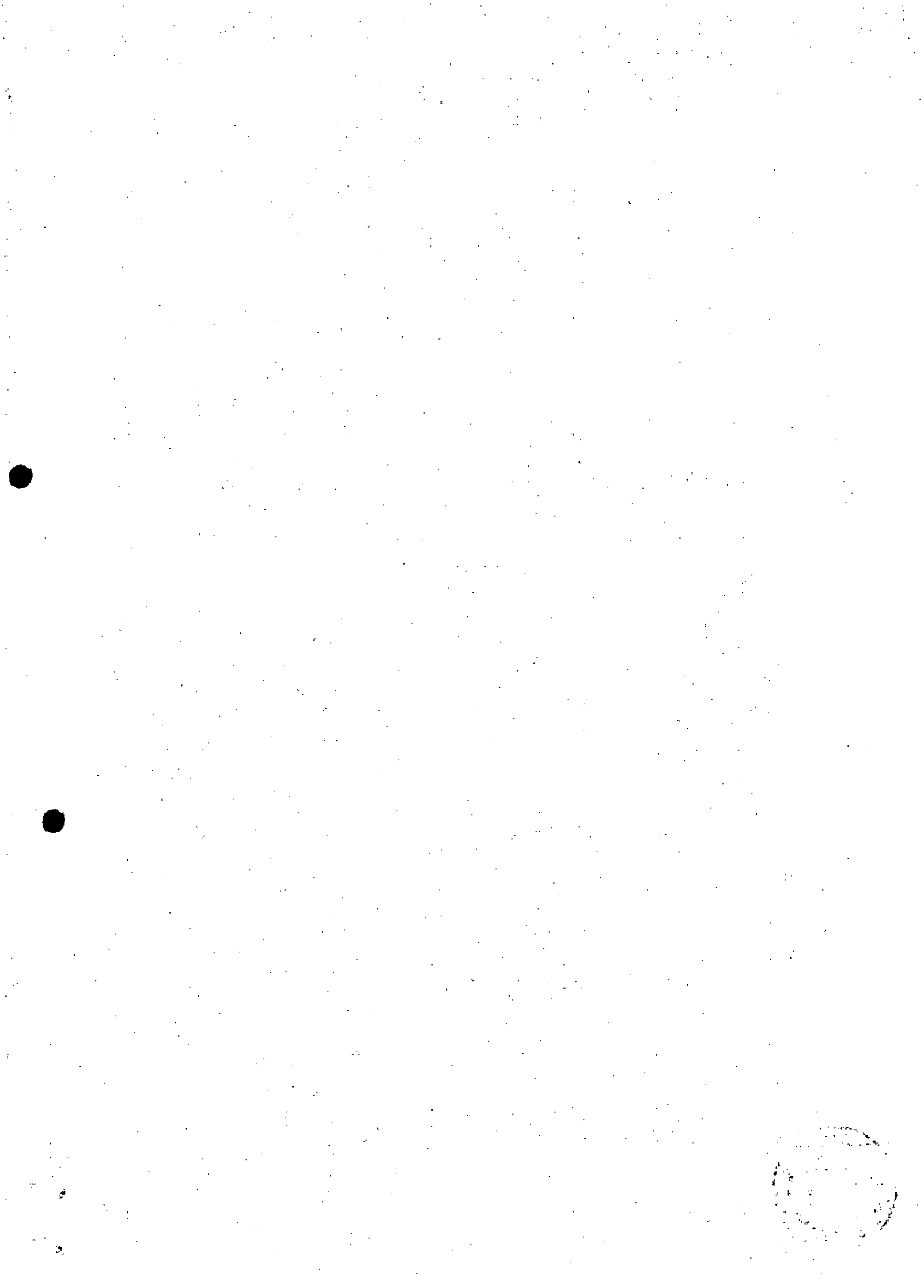


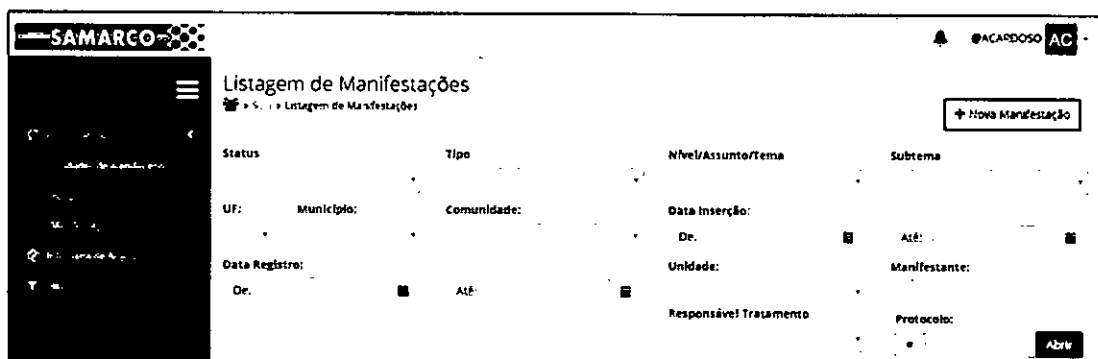
Quando a pessoa for de um desses 4 municípios: Mariana ou Barra Longa ou Santa Cruz do Escalvado ou Rio Doce, e já tiver relacionamento com a Samarco, poderá ser consultada a síntese de dados sobre a família (se recebe auxílio financeiro, se recebeu adiantamento de indenização etc.). Para isso, clique no ícone "Dados da Família".



Para cadastrar uma nova manifestação para essa Pessoa, clique em Nova Manifestação nas duas opções de telas a seguir:







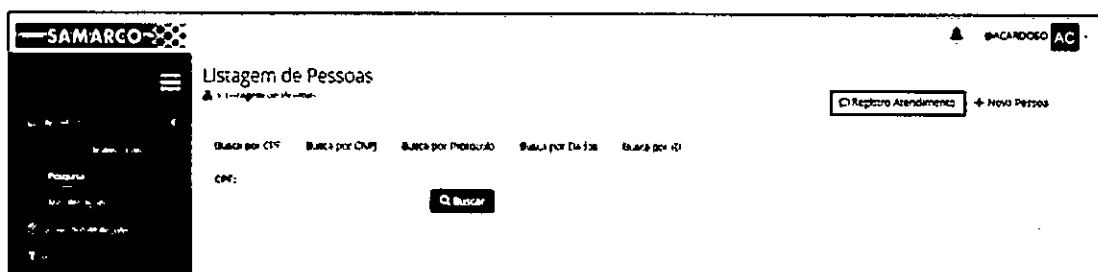
Para saber mais sobre o cadastro de novas manifestações, consulte o tópico “Cadastro de nova manifestação”, presente neste Tutorial.

Registro de Atendimentos (Diversos)

A funcionalidade de Registro de Atendimentos possibilita registrar todos os atendimentos não convertidos em manifestação, realizados pelos atendentes da Central 0800 e Central Rede.

O registro do atendimento pode ser feito no submenu Pesquisa do menu Atendimento, caso a pessoa não tenha se identificado (não foi possível consultar ou registrar seu cadastro inicial no sistema), ou ainda, na tela do registro da pessoa, caso a pessoa tenha sido localizada, mas não tenha indicado o motivo de seu contato.

a. Registro de Atendimento – manifestante não identificado



Ao clicar no ícone “Registro Atendimento” será aberta a tela para registro. Esse registro deve ser utilizado somente se a ligação foi interrompida ou redirecionada e não resultou no registro da manifestação completa.



SAMARCO

Novo Registro de Atendimento

Telefone

Identificado?

Não

Tipo de Atendimento

Cau a ligação

Descrição

Fechar

Informe os dados mínimos do atendimento: número do telefone (se tiver), se foi identificada a pessoa ou não (neste caso o campo de seleção da pessoa ficará oculto), o tipo de atendimento realizado e uma descrição breve do atendimento.

Para finalizar o registro, clique em salvar. Ao ser salvo, ficarão registrados no sistema: a data e a hora do atendimento, a identificação do atendente (código/nome), grupo de trabalho e unidade a qual está vinculado.

SAMARCO

Novo Registro de Atendimento

Telefone

(27)5678-90098

Identificado?

Não

Tipo de Atendimento

Transferido para ouvidoria

Descrição

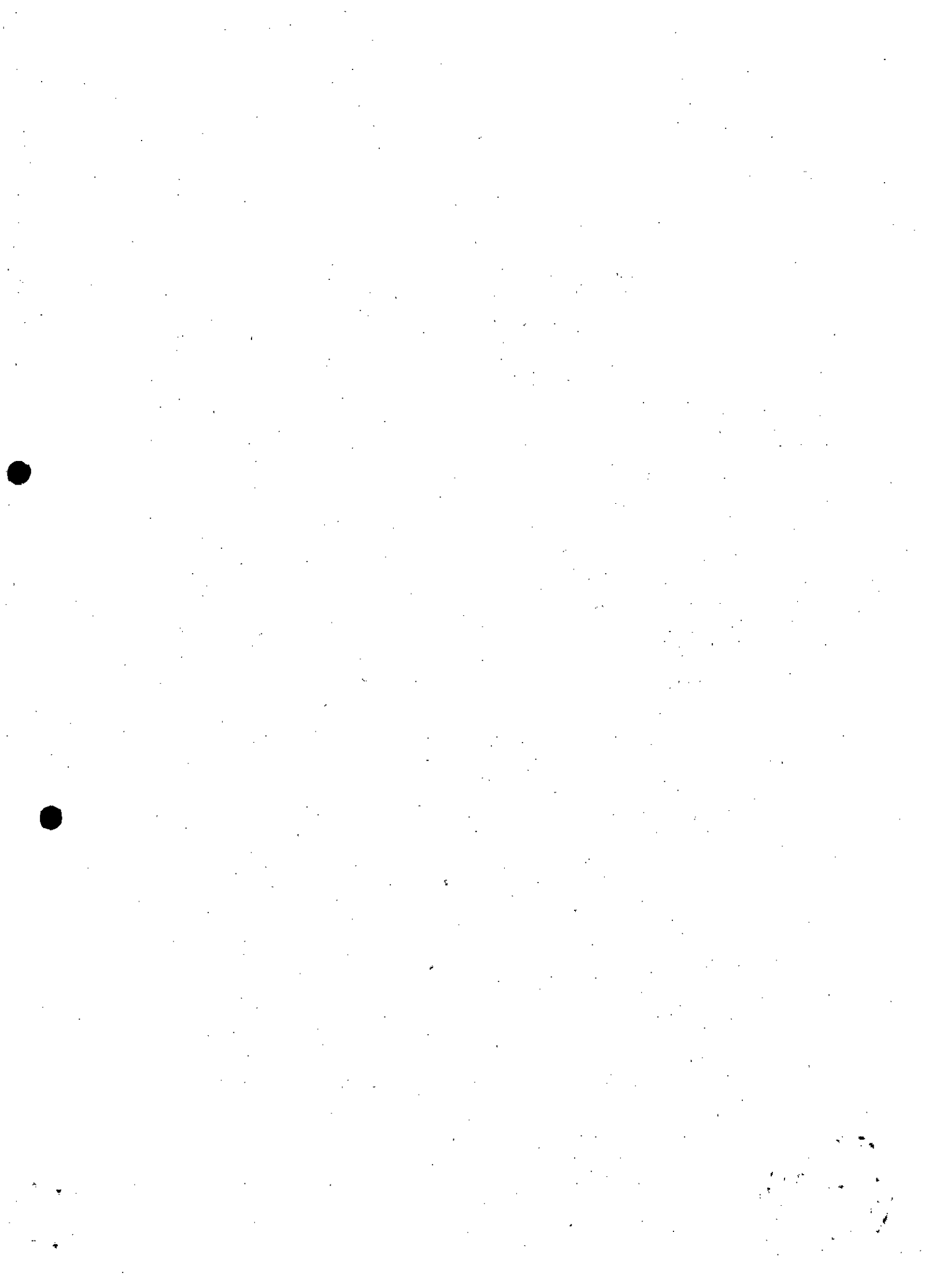
a pessoa não quis se identificar e solicitou que fosse encaminhado para a ouvidoria.

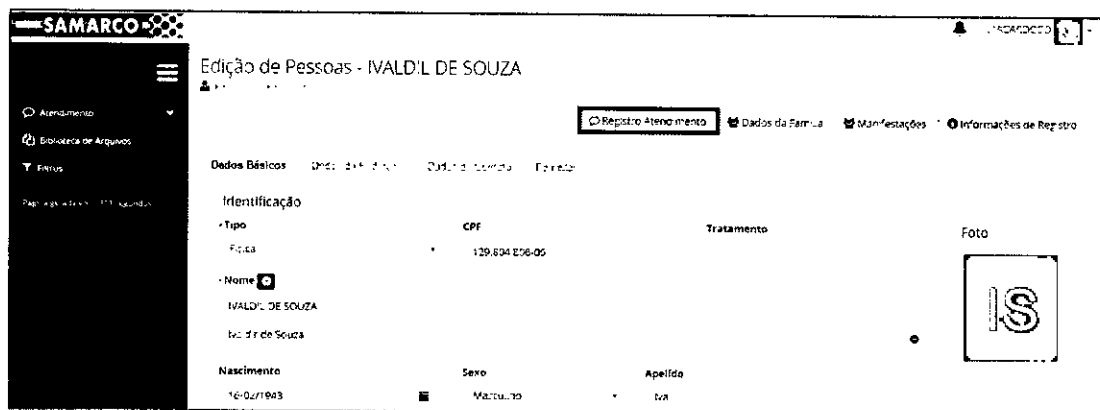
Fechar

Salvar

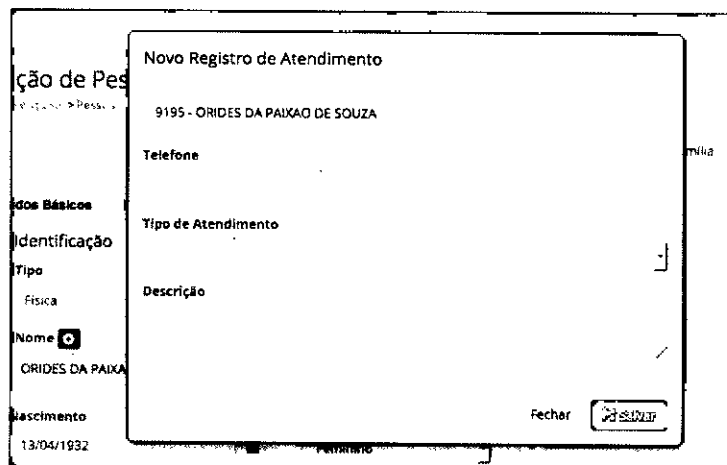
b. Registro de Atendimento – manifestante identificado

Caso o atendente já tenha localizado ou cadastrado o manifestante, mas o atendimento foi interrompido ou redirecionado, deverá clicar no botão "Registro Atendimento", conforme demonstrado a seguir:





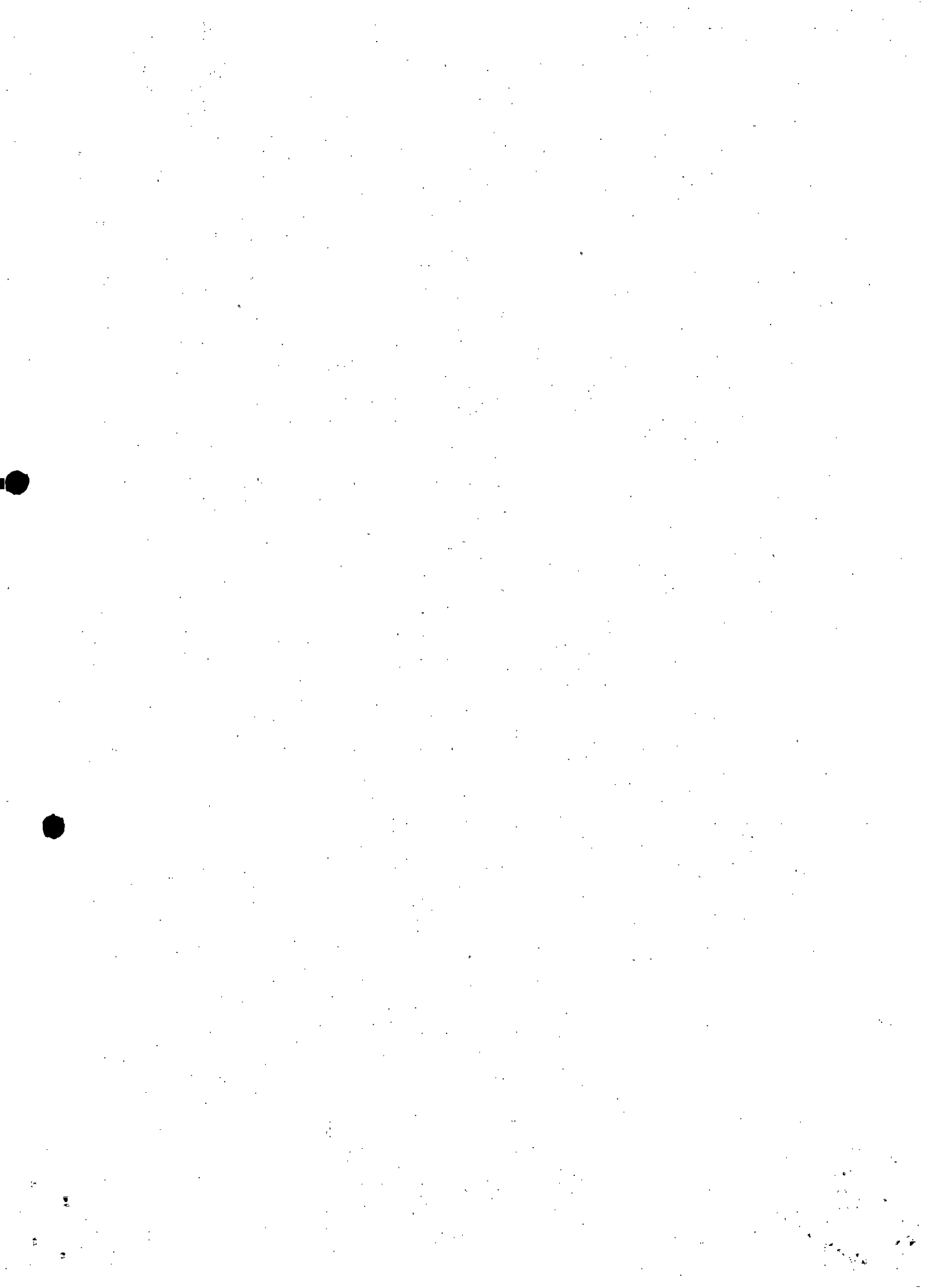
Ao clicar, será aberta a tela para registro. Para essa opção não é necessário registrar o nome da pessoa, porque ele já será exibido.



c. Listagem de Atendimento – pessoa não identificada

Na listagem de atendimento poderão ser consultados os registros de atendimentos inseridos pelos atendentes da unidade. Essa visão está disponível somente para o perfil de Supervisão. Para acessar, clique no menu **Atendimento**, submenu **Atendimentos Diversos**.

Ao acessar, será exibida a lista com todos os registros de atendimentos diversos realizados pela unidade. Se necessário, o Supervisor poderá alterar/corrigir alguns dados do registro.



SAMARCO Listagem de Atendimentos Diversos

Registro Atendimento

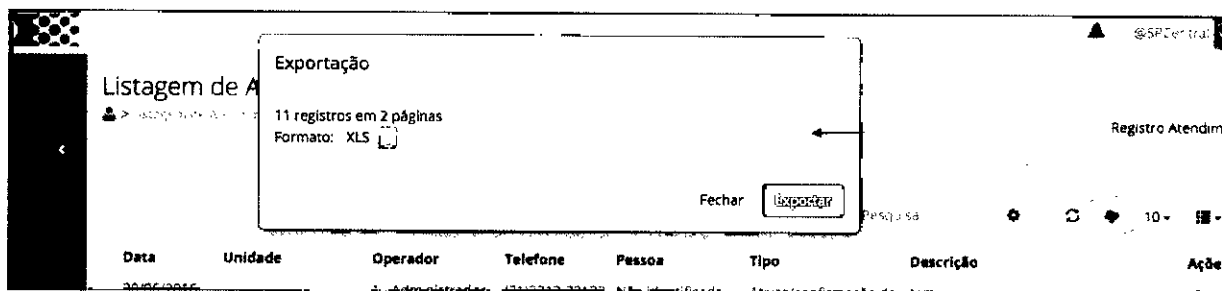
10

ID	Data	Unidade	Operador	Telefone	Pessoa	Tipo	Descrição	Ações
199	11/08/2016 10:16	25343 - Central Rede	3414 - Raissa Burgarelle		9070 - GERALDO DAMAS	Ativos/confirmação de dados	at.ans@abng	
199	11/08/2016 10:16	25343 - Central Rede	3414 - Raissa Burgarelle		9070 - GERALDO DAMAS	Ativos/confirmação de dados	at.ans@abng	
199	10/08/2016 02:04	25343 - Central Rede	25309 - Ludmila Bifano		Não Identificada	Não quis informar os dados	teste	
199	05/08/2016 22:27	25343 - Central Rede	32710 - Livia Dâmaso	(12)3456-76543	Não Identificada	Engano	teste	

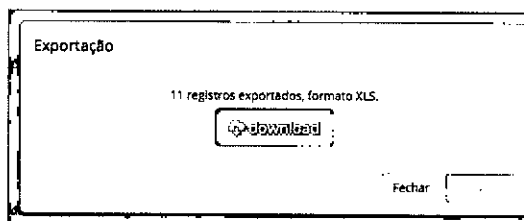
Exibindo de 1 ao 4 de 4 registros

Não poderão ser alterados o atendente responsável pelo registro, a data e hora do atendimento. Ao ser alterado, fica salvo no sistema o responsável, a data e hora da alteração.

A supervisão poderá exportar os dados de atendimentos diversos, clicando no ícone da nuvem.



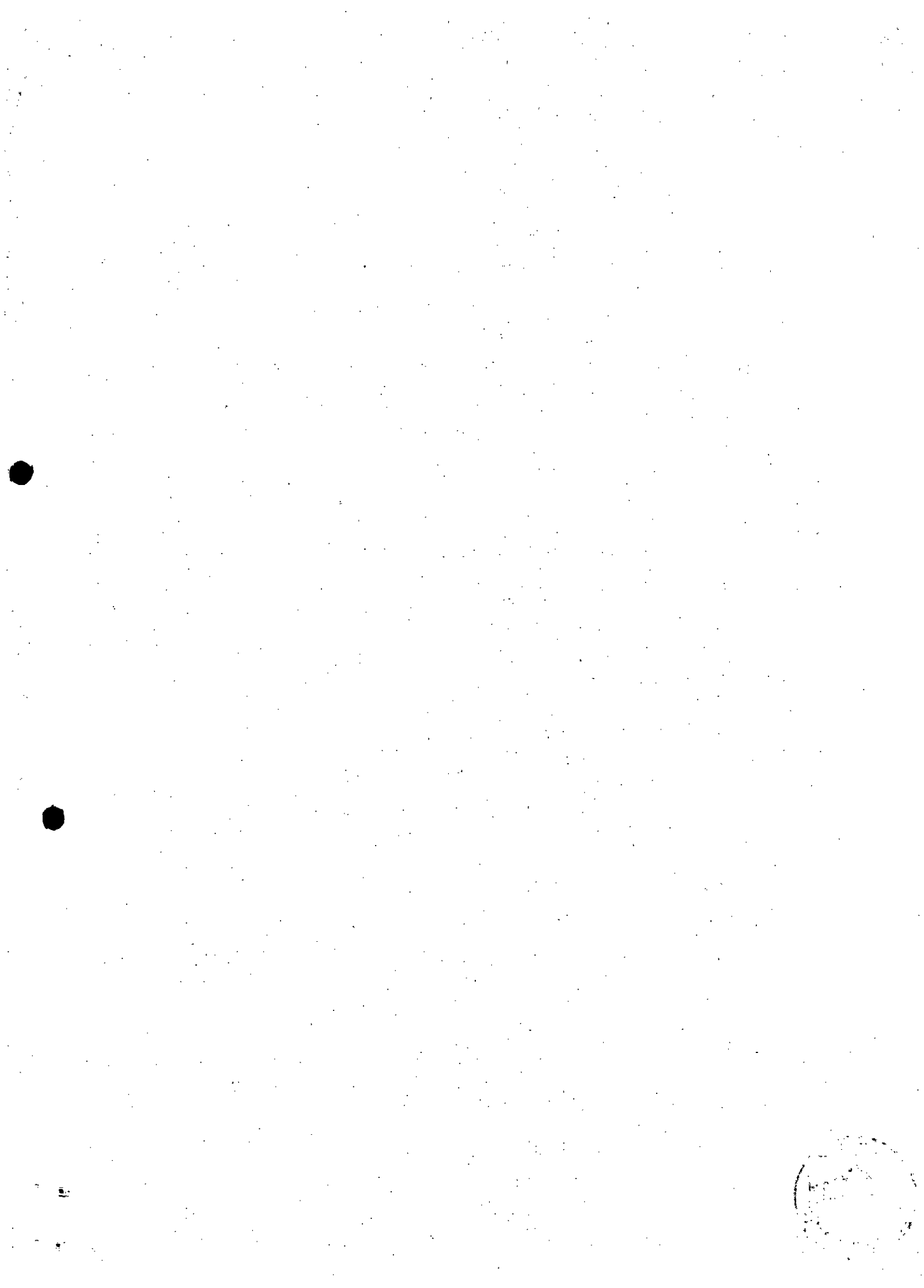
Na sequência, clique em **download** para baixar o arquivo xls ou csv para o computador.



A arquivo será salvo na pasta de transferências/downloads ou outra que esteja definida com padrão em seu navegador.

d. Consulta aos Registros de Atendimento inseridos no SGS

Para acompanhamento e exportação dos registros de atendimentos diversos foi disponibilizado o filtro 279.



Registro da nova Pessoa ou atualização de registro da Pessoa

Após fazer várias tentativas de pesquisa pelas opções disponíveis no SGS (menu Atendimento, submenu Pesquisa), caso não encontre a Pessoa (manifestante), clique em Nova Pessoa para cadastrá-la:

The screenshot shows the 'Listagem de Pessoas' page in the SAMARCO system. At the top left is the SAMARCO logo. On the right, there's a user profile for 'BACARDOSO AC'. Below the title, there are navigation tabs: 'Listagem de Pessoas', 'Registrar Atendimento', and 'Nova Pessoa'. A search bar for 'CPF:' is visible with a search icon. A 'Registrar Atendimento' button is on the right, and a 'Nova Pessoa' button is highlighted in a red box. Below the search bar, there are several empty input fields for registration.

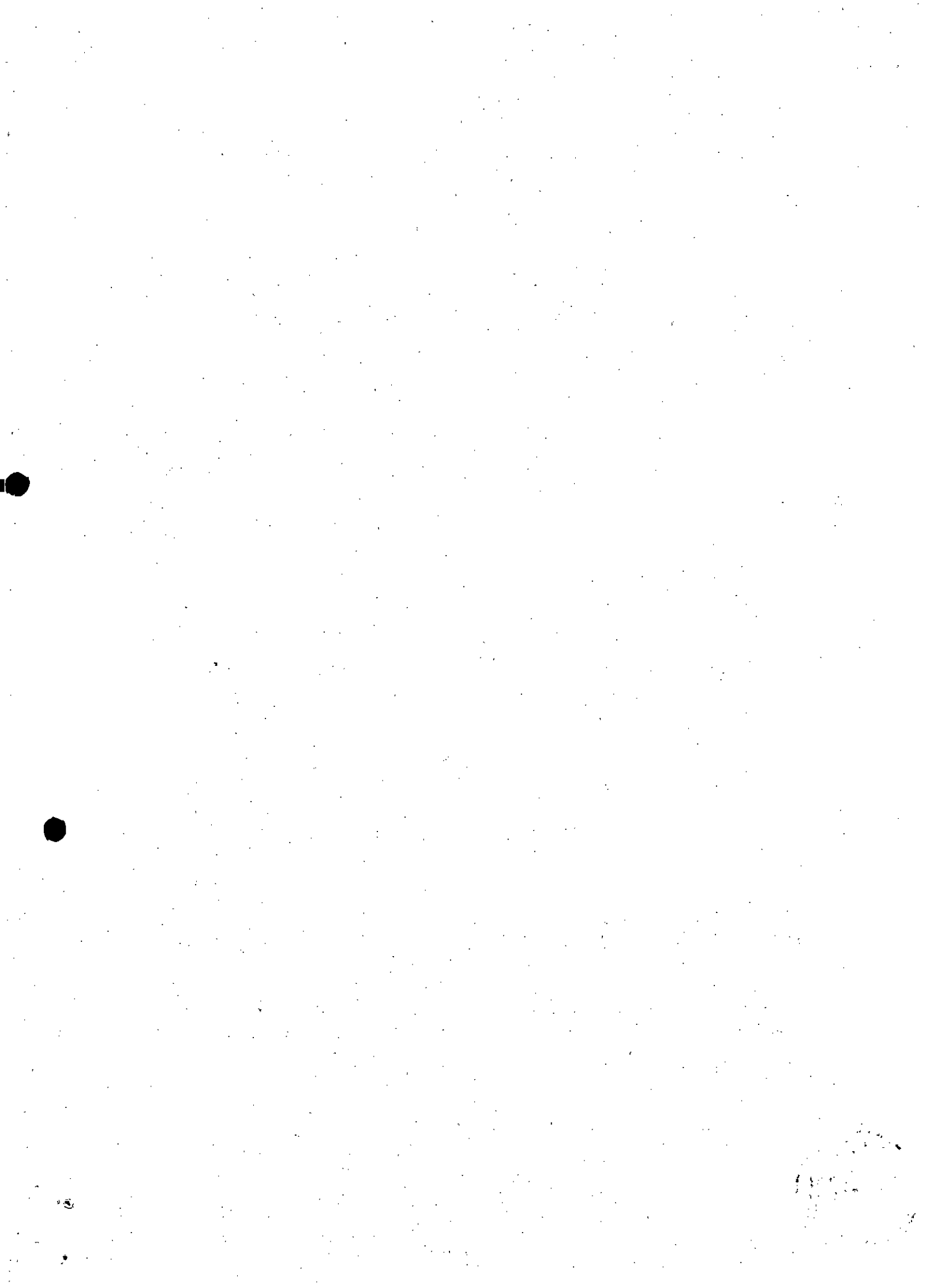
Após o cadastro completo da Pessoa (preencher os campos das 3 guias: Dados básicos, Endereço e Contato), clique em Salvar antes de mudar de guia.

Guia Dados Básicos

The screenshot shows the 'Edição de Pessoas' (Person Editing) page in the SAMARCO system, with the 'Dados Básicos' (Basic Data) tab selected. The form is organized into several sections:

- Identificação:** Fields for 'Tipo', 'CPF', 'Tratamento', and 'Foto'.
- Nascimento:** Fields for 'Sexo' and 'Apelido'.
- Filiação:** Fields for 'Pai', 'Mãe', 'Estado Civil', and 'Parentalidade'.
- Nacional / Estado:** Fields for 'Nacionalidade' and 'Profissão'.
- Dados profissionais:** Fields for 'Título', 'Cargo', 'Local de Trabalho', and 'Área de Trabalho'.
- Documentos de identificação:** Fields for 'RG' and 'CPF'.
- Outros campos:** 'Ponto pessoal', 'Acesso / Internet', 'Facebook', 'Falecimento', 'Informações Adicionais', 'Categoria', and 'Enviar em que Abas'.

 A 'Salvar' button is located at the bottom left of the form.



Edição de Pessoas

Recursos > Pessoas > Edição de Pessoas

Dados Básicos Dados de Endereço Dados de Contato Formações

Identificação

- Tipo: Físico - CPF: Tratamento: Foto:

- Nome:

- Nascimento: Sexo: Apelido:

Filiação

Pai: Mãe: Estado Civil: Escelariidade:

Natural / Estado: Nacionalidade: Profissão:

Dados profissionais

Trabalho: Cargo: Documentos de Identificação

Local de Trabalho: Área de Trabalho: RG:

Renda mensal: CNH:

Acesso / Internet

Facebook: Falecimento:

Falecido:

Doença

Possui Doença?:

Deficiência

Possui Deficiência?:

Etnia/Raça

Etnia/Raça:

Informações Adicionais

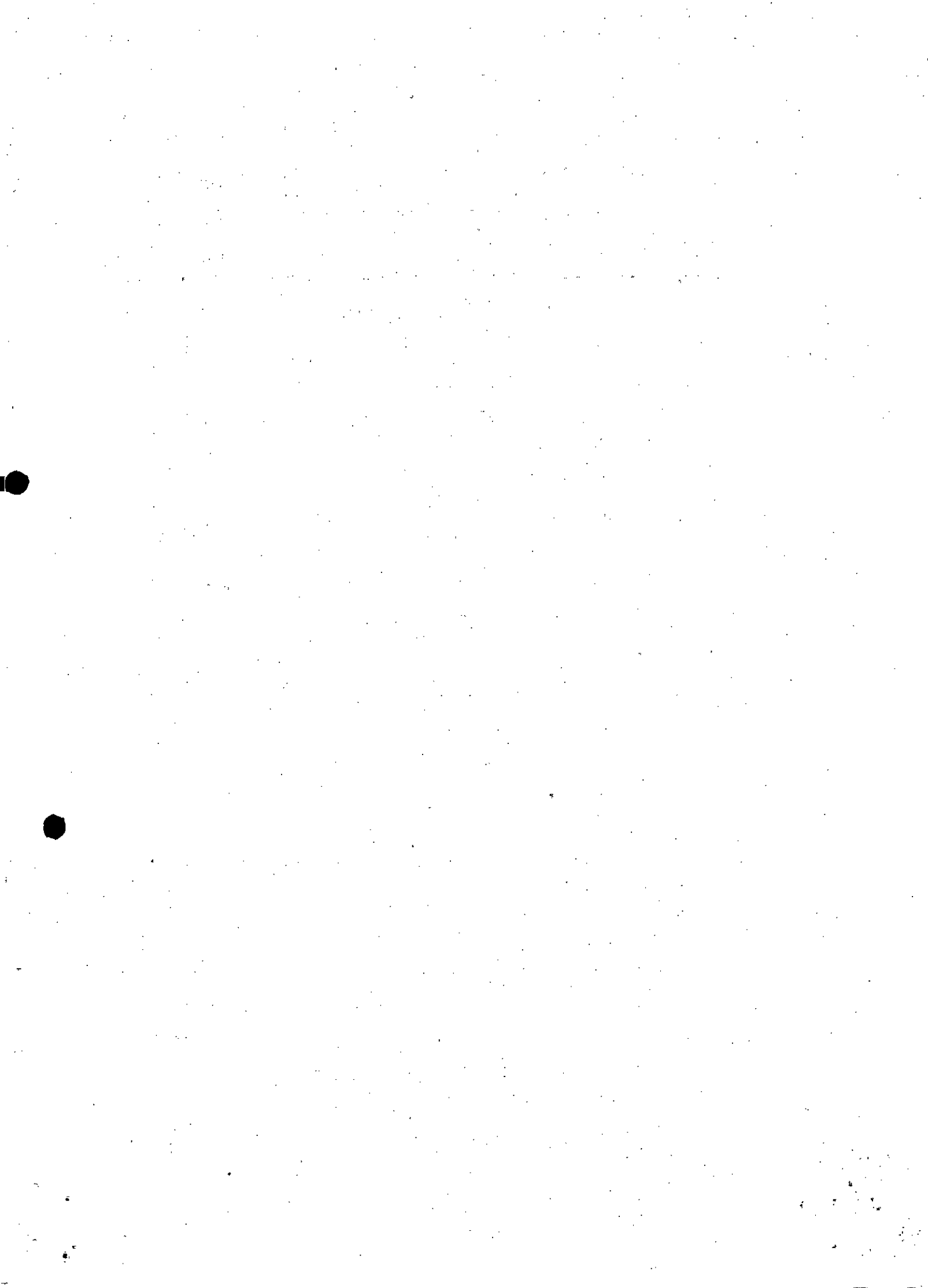
Categoria (em relação ao Ativo):

Setor em que Atua:

Instituição / Grupo (Instituição, Associação ou Grupo que participe/representa):

Na guia Dados Básicos, registre corretamente o nome da pessoa, perguntando, se houver dúvidas, sobre a grafia.

O CPF é um campo obrigatório, pois evita duplicidades na base de dados. Caso alguma pessoa já tenha sido cadastrada com o CPF informado, ao salvar, o sistema exibirá uma mensagem de erro, indicando que já possui uma pessoa cadastrada com esse CPF. Caso a pessoa não saiba o número



do CPF ou se recusa a fornecer-lo, é obrigatório o preenchimento do nome da mãe e data de nascimento para registrar a pessoa no SGS.

É muito importante o preenchimento do nome da mãe e data de nascimento, além do apelido, principalmente caso seja morador de comunidade rural.

Não é obrigatório o preenchimento do estado civil, escolaridade, profissão, situação de trabalho, cargo, local, área de trabalho, renda, outros documentos, perfil no facebook, se tem doença, deficiência e etnia. É desejável que esses campos sejam preenchidos, mas não é requerido para registrar a pessoa no SGS.

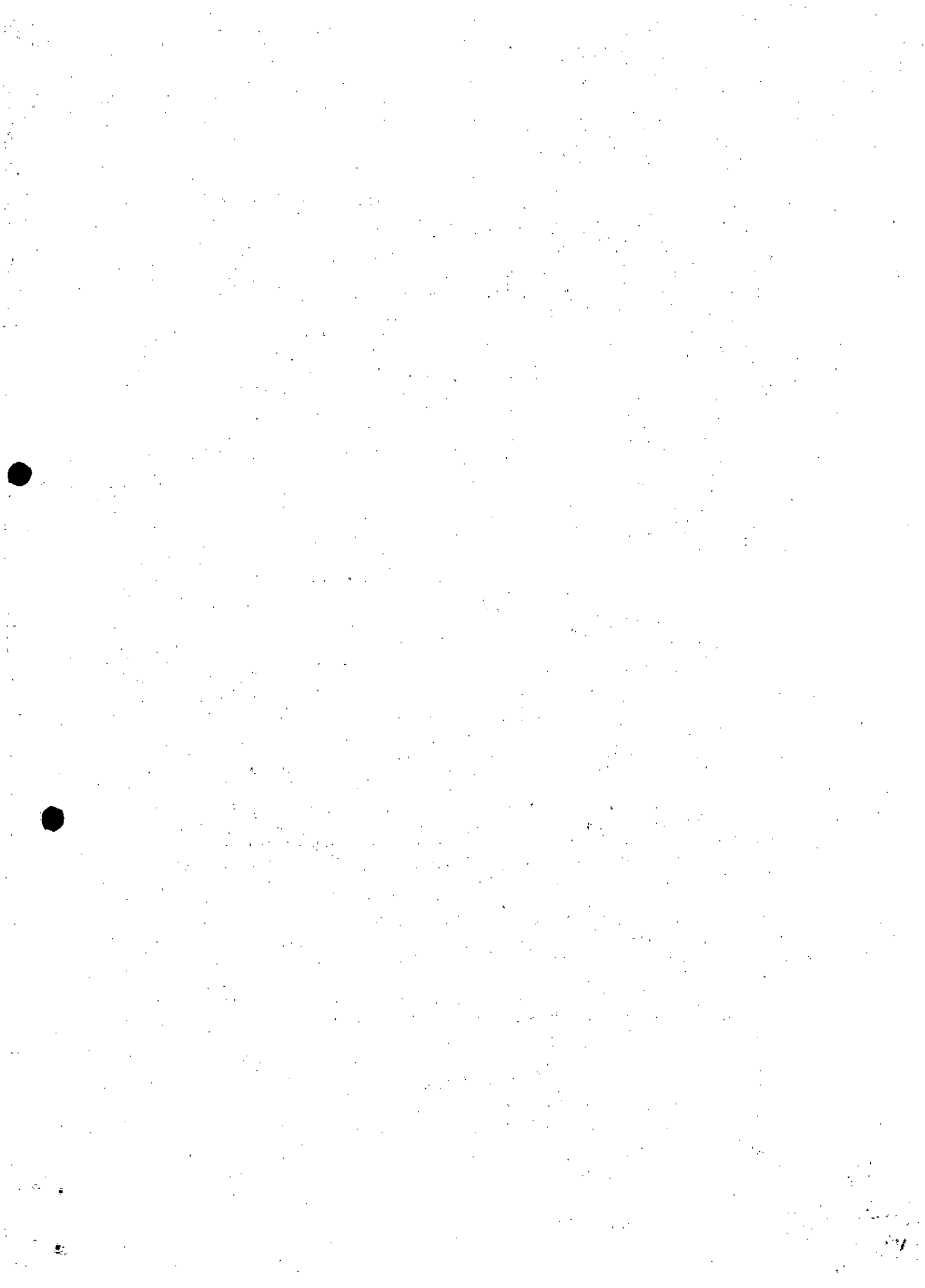
Se o manifestante se identificar como um atingido pelo evento de 05/11/15 (identifique pelo seu relato), marque essa categoria, além do setor em que atua (sociedade civil, poder público e iniciativa privada). Importante ressaltar que o preenchimento do campo "categoria em relação ao acidente" não é determinante para a inclusão na relação de atingidos da Samarco.

Guia Dados de Endereço

The screenshot shows the 'Edição de Pessoas' (Person Edit) screen in the SAMARCO system. It features a sidebar with 'Dados Básicos', 'Dados de Endereço', and 'Dados de Contato'. The main area is titled 'Endereços' and contains a table with the following columns: 'Tipo de Endereço', 'Número', 'UF', 'CEP', 'Complemento', 'Cidade', 'Lagradouro', 'Bairro', 'Comunidade', 'Status', and 'Ativo'. A 'Adicionar Endereço' button is located at the top right. Annotations with arrows point to a checkbox and a star icon in the 'Status' column, with text explaining their use: 'Clique na bolinha se o endereço informado for o mesmo que antes do acidente.' and 'Clique na estrela amarela se o endereço informado for o principal.'

Na guia Dados de Endereço, registre corretamente o endereço da pessoa. Se o endereço informado for o mesmo de antes do acidente, marque a bolinha . Se o endereço informado for o principal, marque a estrela amarela . Se o manifestante mora no mesmo endereço de antes do acidente, marque a bolinha e a estrela amarela.

Atenção: endereço antes do acidente pode ou não ser o da propriedade atingida (municípios que as edificações foram atingidas pela lama). Se a pessoa morava em Mariana (sede) antes do acidente, por exemplo, e tinha uma casa em Bento Rodrigues (comunidade/distrito de Mariana), o endereço antes do acidente é o de Mariana (sede). Se a pessoa morava em Bento Rodrigues e passou a residir depois do acidente em Mariana (sede), o endereço antes do acidente é o de Bento Rodrigues e o atual (estrela amarela) é em Mariana (sede).



Atualize sempre o status do endereço (ativo ou inativo). Inative o endereço (desatualizado) que não fizer parte do cadastro da Pessoa. Atenção: o endereço antes do acidente não deve ser desativado se a pessoa não estiver morando lá, pois é referência da sua origem, somente marque a estrela amarela no endereço que for atual.

Após adicionar e salvar o endereço, não será possível excluí-lo. Em caso de preenchimento incorreto, somente o supervisor poderá excluir um endereço após ter salvado o registro. Atenção: endereço desatualizado não deve ser excluído, somente inativado.

Adicione quantos endereços forem necessários para completar o cadastro da Pessoa.

No campo tipo de endereço, selecione conforme a seguir:

- Residencial: residência em que a pessoa mora, que não é alugada pela Samarco,
- Comercial: endereço comercial da pessoa,
- Casa de parente: residência em que a pessoa mora com o parente,
- Não informado: endereço em que não foi possível identificar o seu tipo.

Os demais tipos de endereços não poderão ser selecionados pelos atendentes e supervisores das unidades de atendimento, pois são utilizados para controles de outros operadores da Samarco.

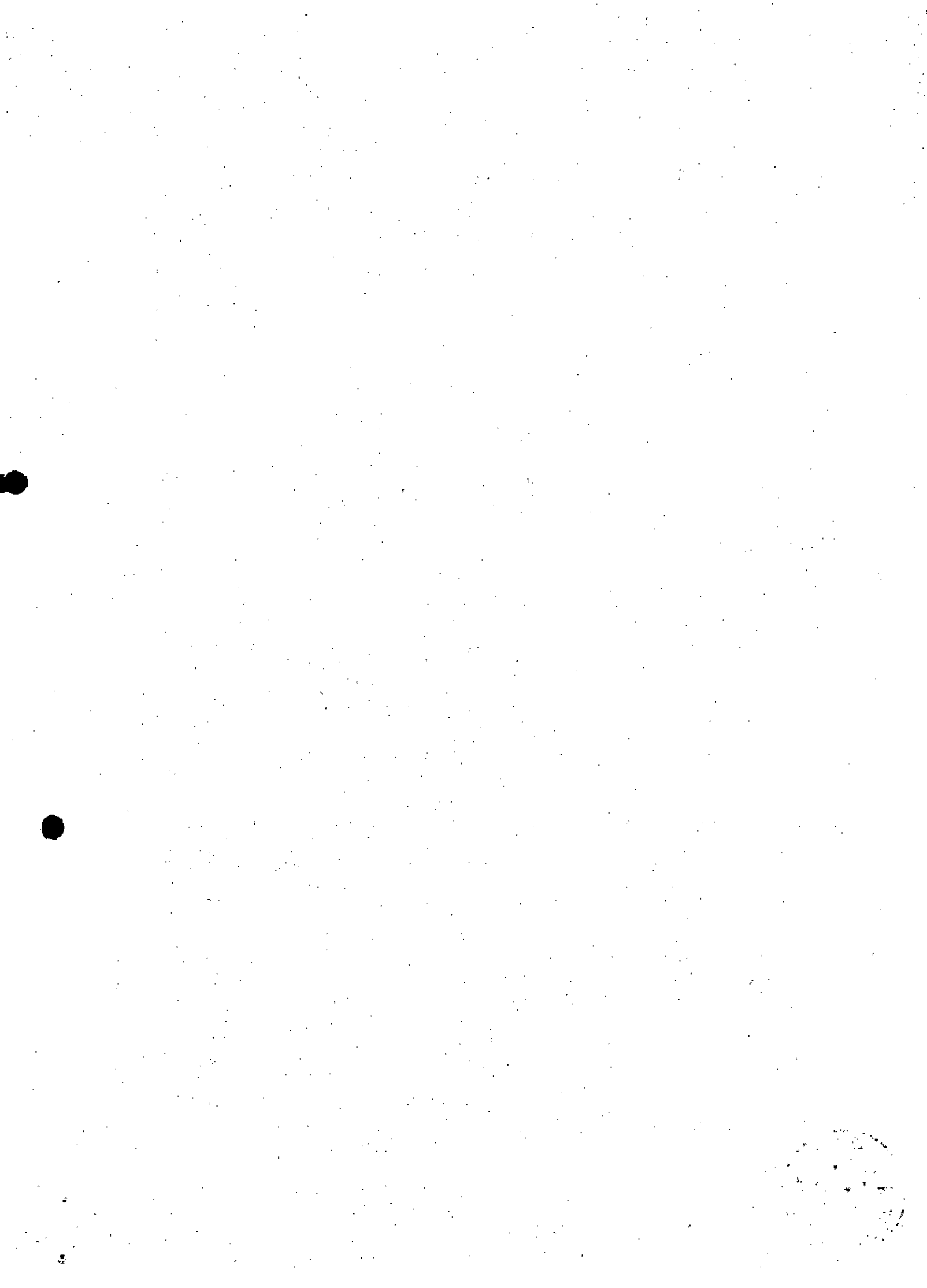
Somente para conhecimento, o tipo Residência Provisória diz respeito ao endereço da casa alugada pela Samarco para a Pessoa.

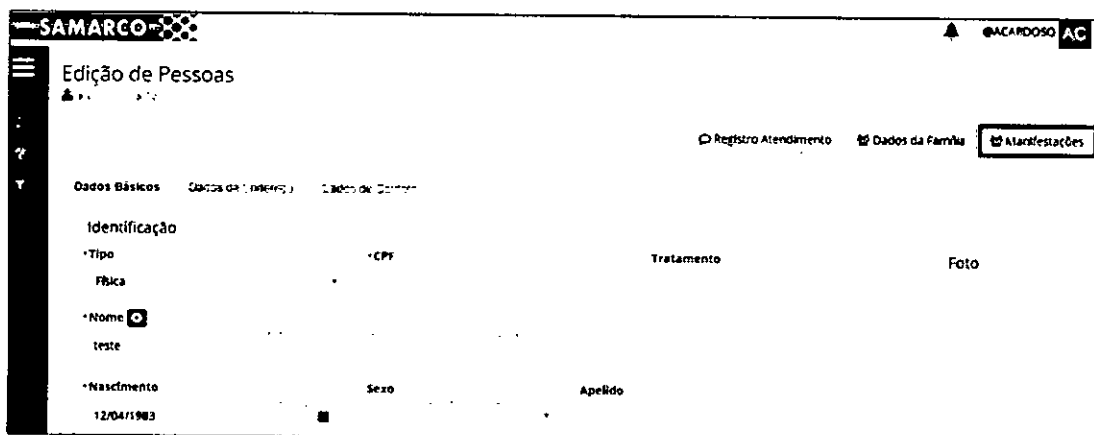
Guia Dados de Contato

The screenshot shows the SAMARCO system interface for editing a person's contact information. The main title is 'Edição de Pessoas'. Below it, there are three tabs: 'Dados Básicos', 'Dados de Endereço', and 'Dados de Contato', with the last one being the active tab. The 'Dados de Contato' section is divided into two main areas: 'Telefones' and 'E-mails'. Each area has a table with columns for 'Tipo', 'DDD', 'Telefone' (or 'E-mail'), and 'Observação'. To the right of each table is a button labeled 'Adicionar Telefone' or 'Adicionar E-mail'. There are also small icons (a star and a trash can) next to the buttons, indicating the ability to mark a contact as primary or delete it. At the bottom left of the interface, there is a 'Salvar' button.

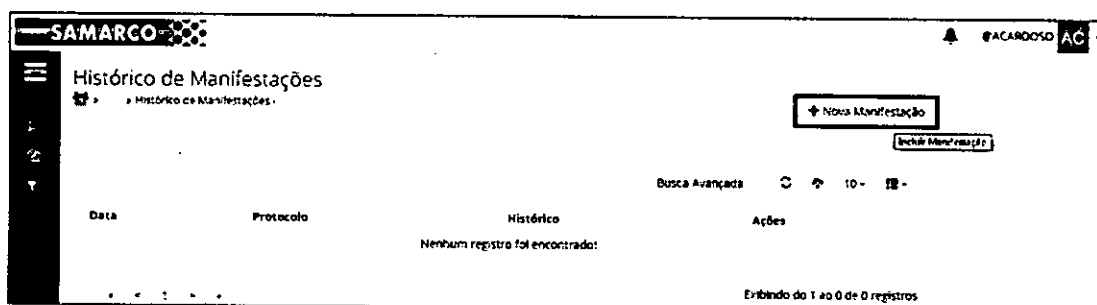
Na guia Dados de Contato, registre os números de telefone e e-mail da pessoa. Deixe marcado com a estrela amarela, o principal. Adicione quantos telefones e e-mails forem necessários.

Após salvar o novo registro da Pessoa, clique em **Manifestações**, no canto superior à direita.






Na tela seguinte, o histórico de manifestações será exibido vazio e deverá clicar para registrar nova manifestação para essa Pessoa (**Nova Manifestação**).



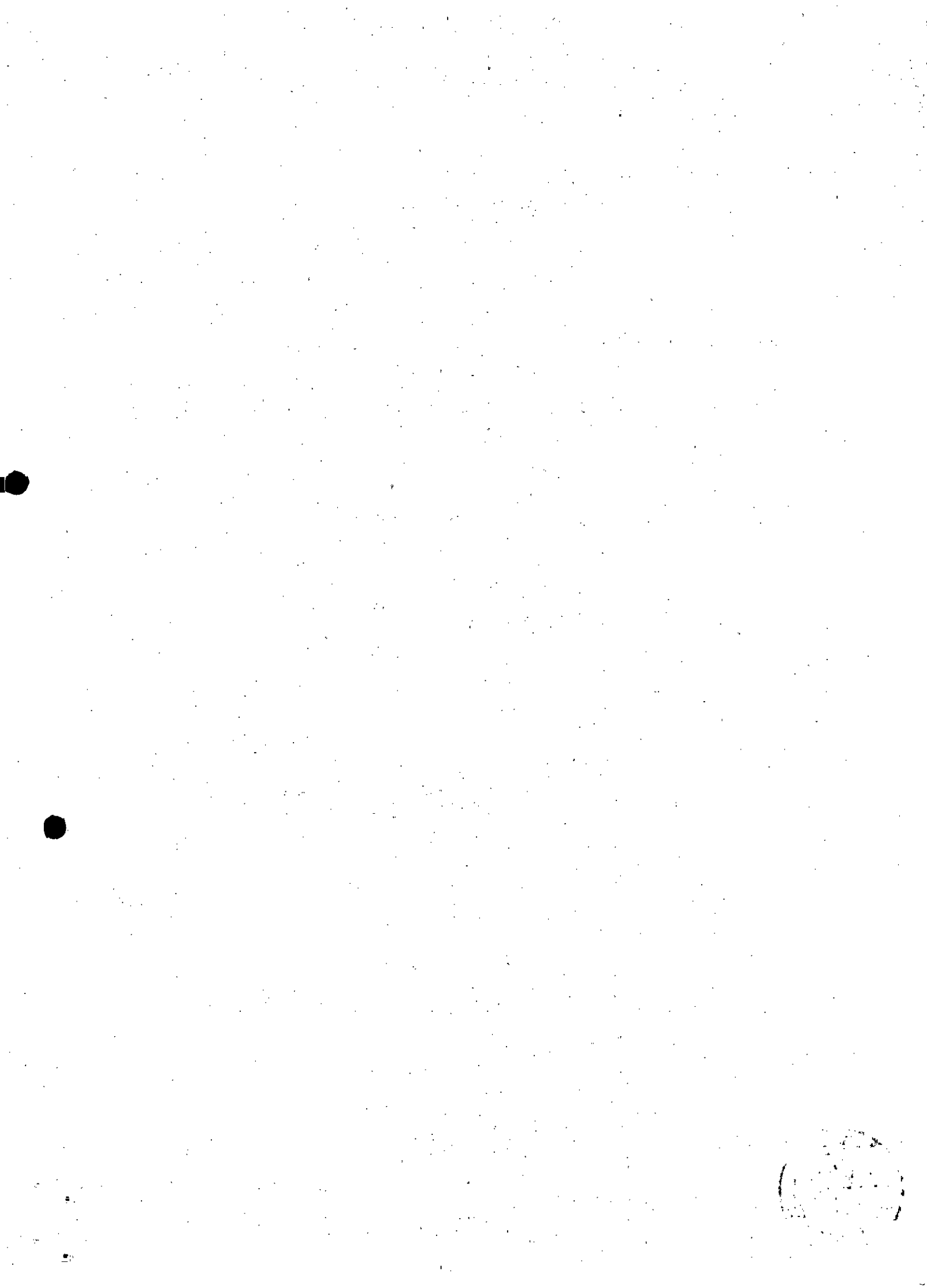
Cadastro de nova manifestação

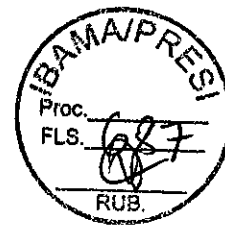
Há vários atalhos para o cadastro de nova manifestação no SGS:

- no menu **Atendimento**, submenu **Manifestações**, clique no ícone **Nova Manifestação**.
- no menu **Atendimento**, submenu **Pesquisa**, após encontrar a pessoa cadastrada ou cadastrar nova pessoa, clique no ícone **Nova Manifestação**.
- no menu **Atingidos**, submenu **Pessoas Atingidas**, após encontrar a pessoa cadastrada, clique no ícone **Família** , guia **Manifestações da Família** e, depois, no ícone **Nova Manifestação** (essa opção somente será exibida para atendentes dos Postos de Atendimento).

A seguir, os passos para cadastrar a Manifestação no SGS.

- 1) Ao clicar "Nova Manifestação", abrirá uma tela para preenchimento dos campos do atendimento do manifestante. Preencha todos os campos com atenção.





SAMAR Novo Registro de Manifestação

Abertura: 10/08/2016

Manifestante: 9067 - IVALDIR DE SOUZA

Telefone(s): (21) 3507-1330 - (71) 39425-0452 - (31) 96729-0174
Email:
Profissão:
Setor:
Localização: Mariana / MG
Categoria em relação ao acidente:

Forma de Recebimento: 25902 - ADELNILTON CARDOSO

Responsável pelo Recebimento: 25902 - ADELNILTON CARDOSO

Localidade responsável pela Demanda: 25942 - Central de Atendimento 0800

Unidade: 25942 - Central de Atendimento 0800

Descrição:

Tipo de Manifestação: **Criticidade:** **Forma Preferida de Retorno:**



Nível: **Assunto:** **Tema:**

Subtema:





Responsável pelo registro no sistema: ADELNILTON CARDOSO


Posicionamento Inicial: **Status Atendimento:**

Fechar

Atenção para o campo Manifestante: ao digitar o nome do manifestante, se já constar registro no SGS, o campo se auto completará. Pode, também, clicar no ícone da lupa  e será exibida uma tela para localização da pessoa. Ao encontrar a pessoa, clique para selecionar  na coluna Ações.

Selecionar

Q abdias    10 

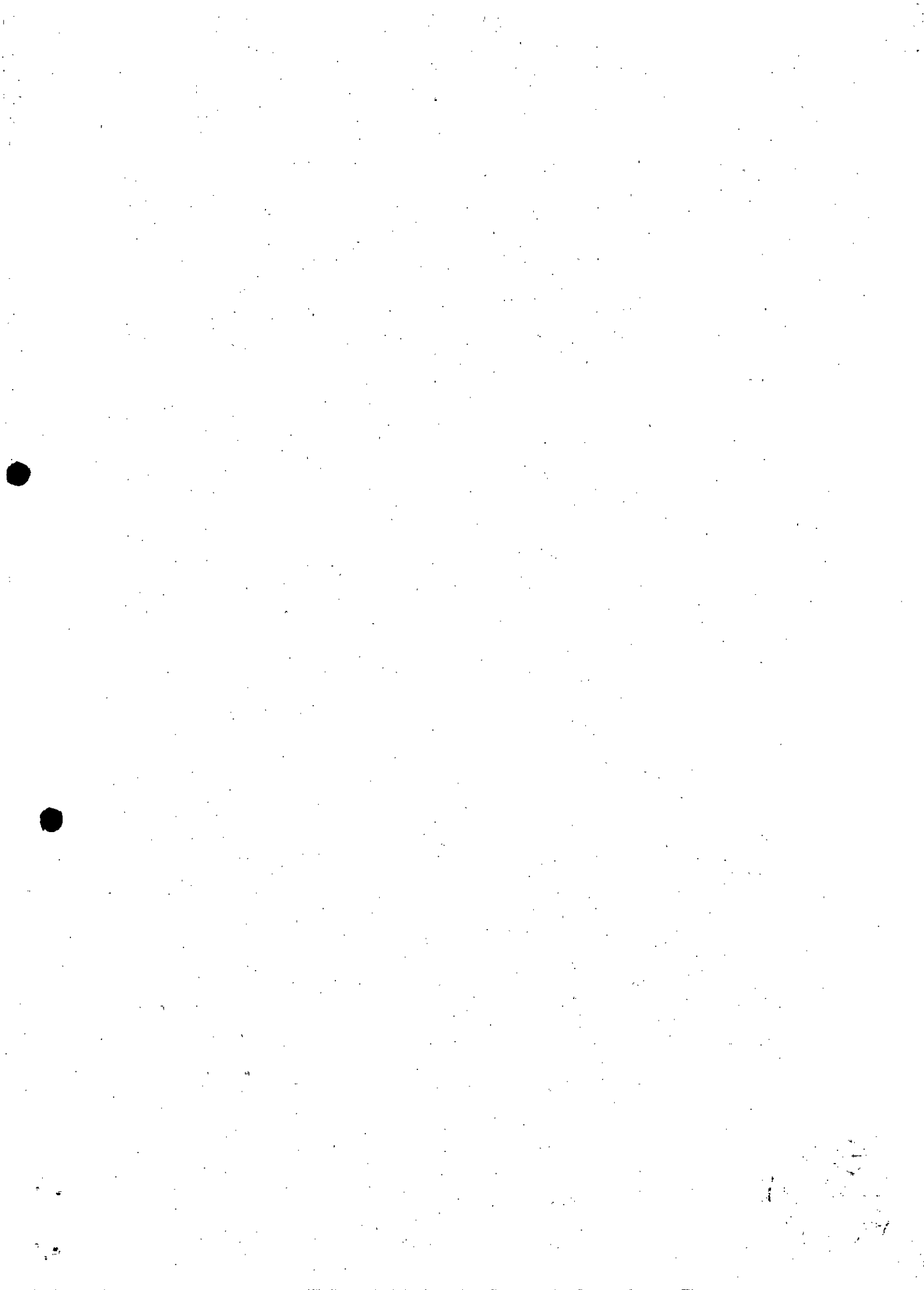
ID	Nome	Nome Fantasia/Apelido	Documentos	Município/UF	Ações
12653	Abdias Soares dos Santos			Mariana / MG	

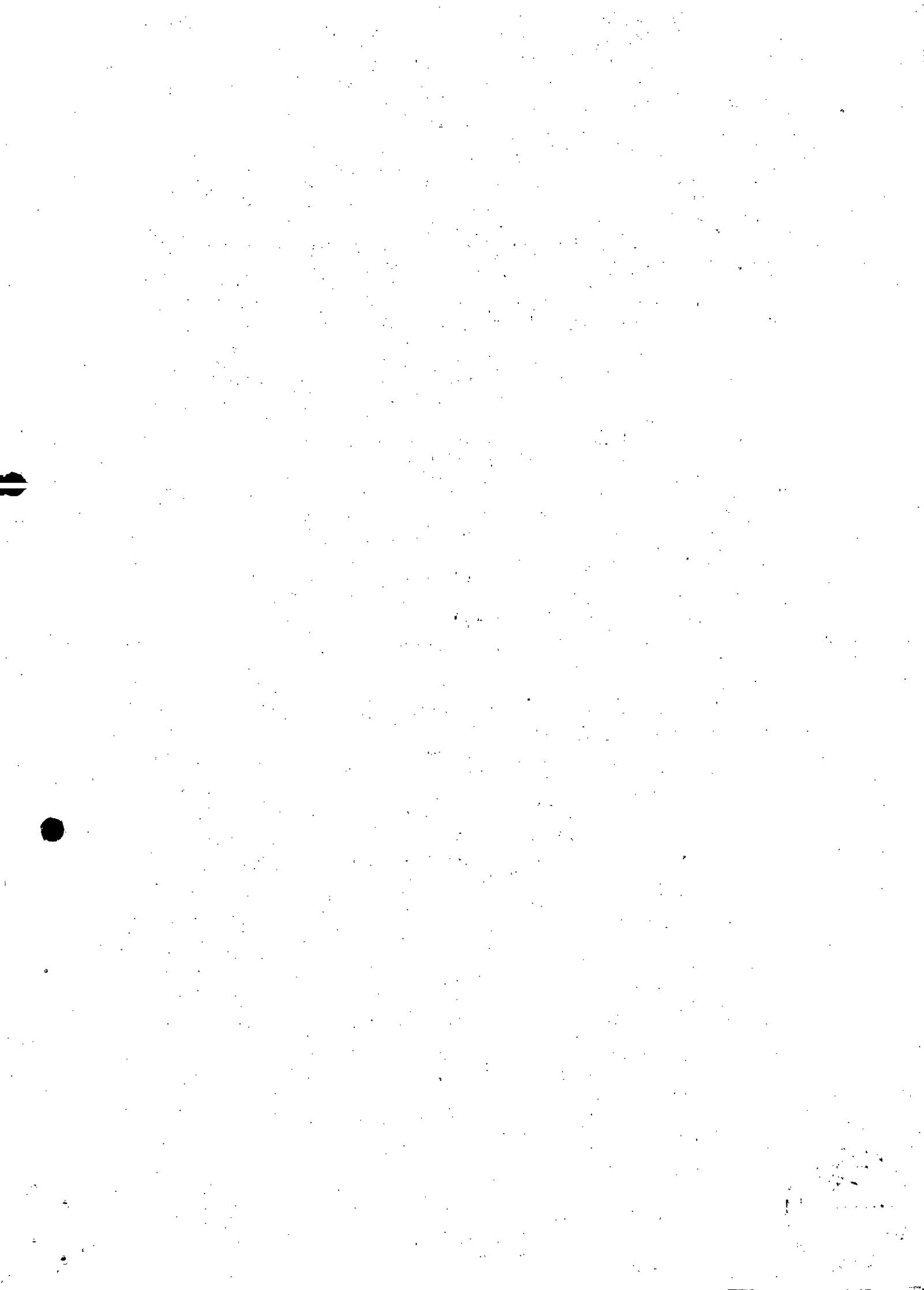
« < 1 > »

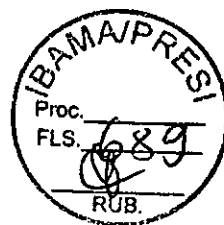
Exibindo de 1 de 1 registros

Fechar

Se acabou de cadastrar a pessoa e clicou em **Nova Manifestação**, o campo manifestante já virá preenchido.





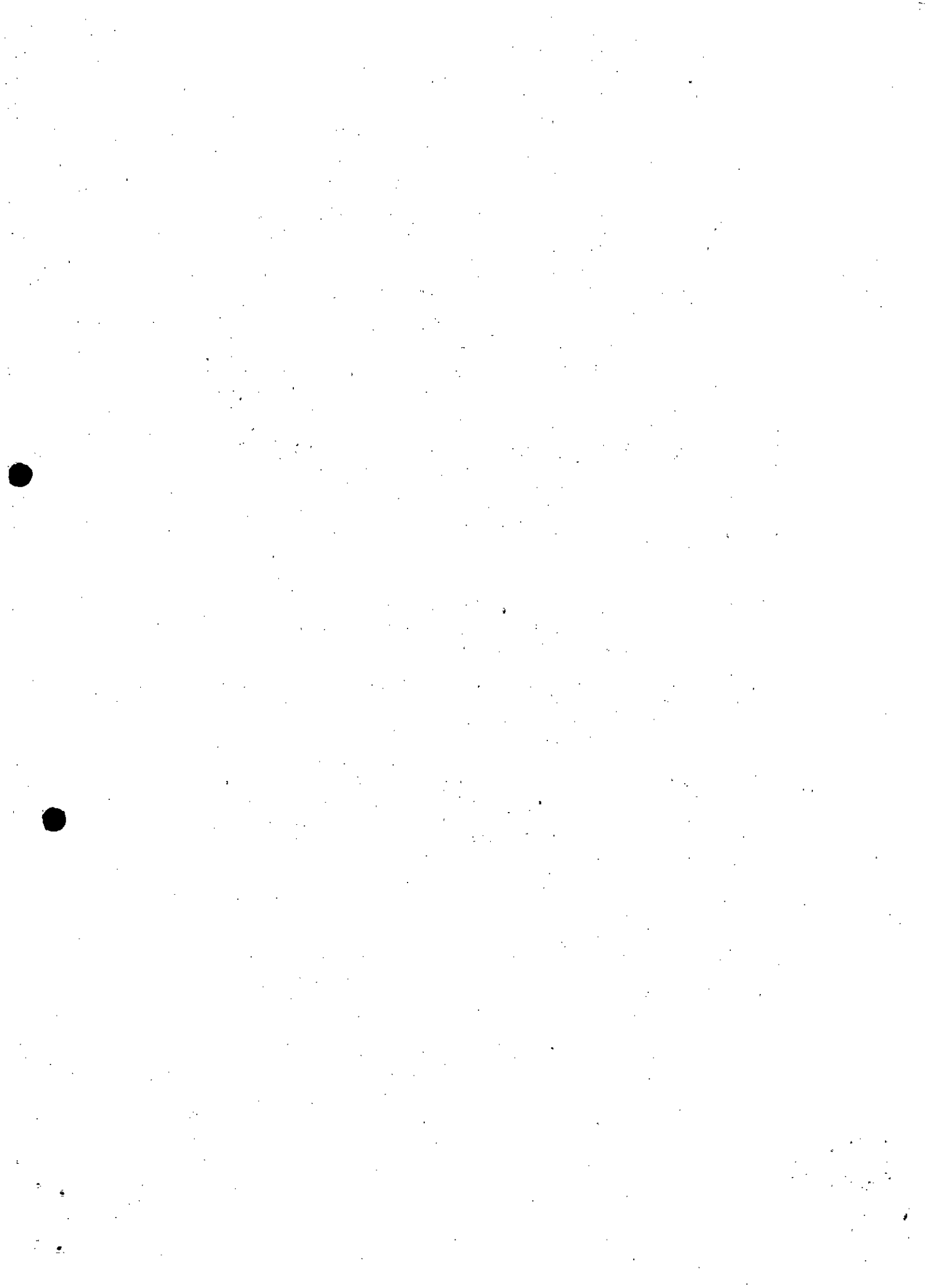


- Denúncia
- Elogio
- Depoimento Neutro
- Depoimento Negativo
- Depoimento Positivo
- Informação (se a pessoa quer informar algo à Samarco)
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Ameaça

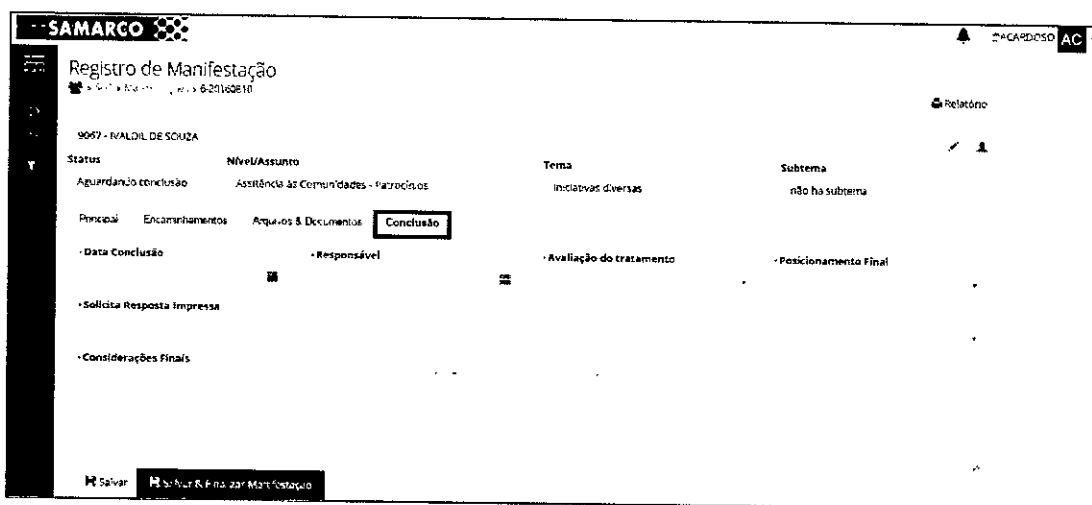
- 11) O campo "Críticidade" refere-se ao teor emergencial da manifestação, que deverá ser avaliado pelo atendente. Esse campo poderá ser editado posteriormente, quando o responsável pelo tratamento fizer a leitura e análise da manifestação.
- 12) O campo "Forma Preferida de Retorno" deverá ser preenchida conforme solicitado pelo manifestante. Se ele não disser a preferência, marque a opção "telefone". Lembre-se de confirmar/atualizar os telefones, caso a pessoa já esteja cadastrada no SGS. A forma "Resposta por escrito" só pode ser selecionada por atendentes dos Postos de Atendimento de Barra Longa e Mariana. A forma "Presencial" somente deve ser selecionada se o manifestante declarar que não tem telefone e e-mail. Para elogios, denúncias, informações e outros que não necessitar retorno ao manifestante, poderá ser selecionada a opção "Sem necessidade de retorno".
- 13) As opções de preenchimento do campo "Assunto" aparecerão conforme o "Nível" selecionado, as opções de preenchimento do campo "Tema", de acordo com o "Assunto" selecionado, e assim por diante. No filtro 232 terá sempre disponível, a atual árvore de nível/assunto/tema/subtema no SGS.

Atenção: Se o manifestante realizar uma manifestação que possua mais de um tema, as manifestações deverão ser cadastradas separadamente, para permitir que sejam tratadas em tempos e por pessoas diferentes.

- 14) O campo "Responsável pelo registro no sistema" será preenchido automaticamente com o operador que está registrando a manifestação no SGS. Ele não poderá ser alterado.
- 15) O campo "Posicionamento Inicial" se refere ao posicionamento do manifestante em relação à Samarco, percebida pelo atendente no momento do recebimento da manifestação.
- 16) O campo "Status Atendimento" deverá ser preenchido considerando o atendimento que foi realizado por quem recebeu a manifestação. Se durante o atendimento a manifestação foi resolvida (exemplo: a dúvida do manifestante foi esclarecida e não tem mais nada a tratar), deverá selecionar a opção "Concluído". Caso exista a necessidade de tratamento e resposta da manifestação recebida, deverá registrar "Aguarda Tratamento" para que a manifestação seja encaminhada para tratativa.
O campo "Status de Atendimento" não pode ser alterado pelo responsável pelo tratamento. A finalização da manifestação deverá ser feita após registro de encaminhamentos, ao tratar a manifestação.



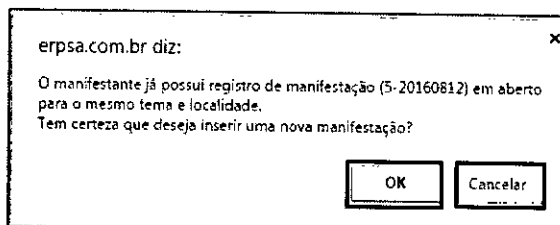
Uma vez selecionado o status do atendimento como "Concluído" na guia Principal, abrirá a guia "Conclusão" para registro da data, responsável pela conclusão, avaliação do tratamento, posicionamento final, Se solicitou resposta impressa e as considerações finais. Após preencher os campos e clicar em "Salvar e Finalizar", a manifestação será "Finalizada" e não poderá mais ser alterada.



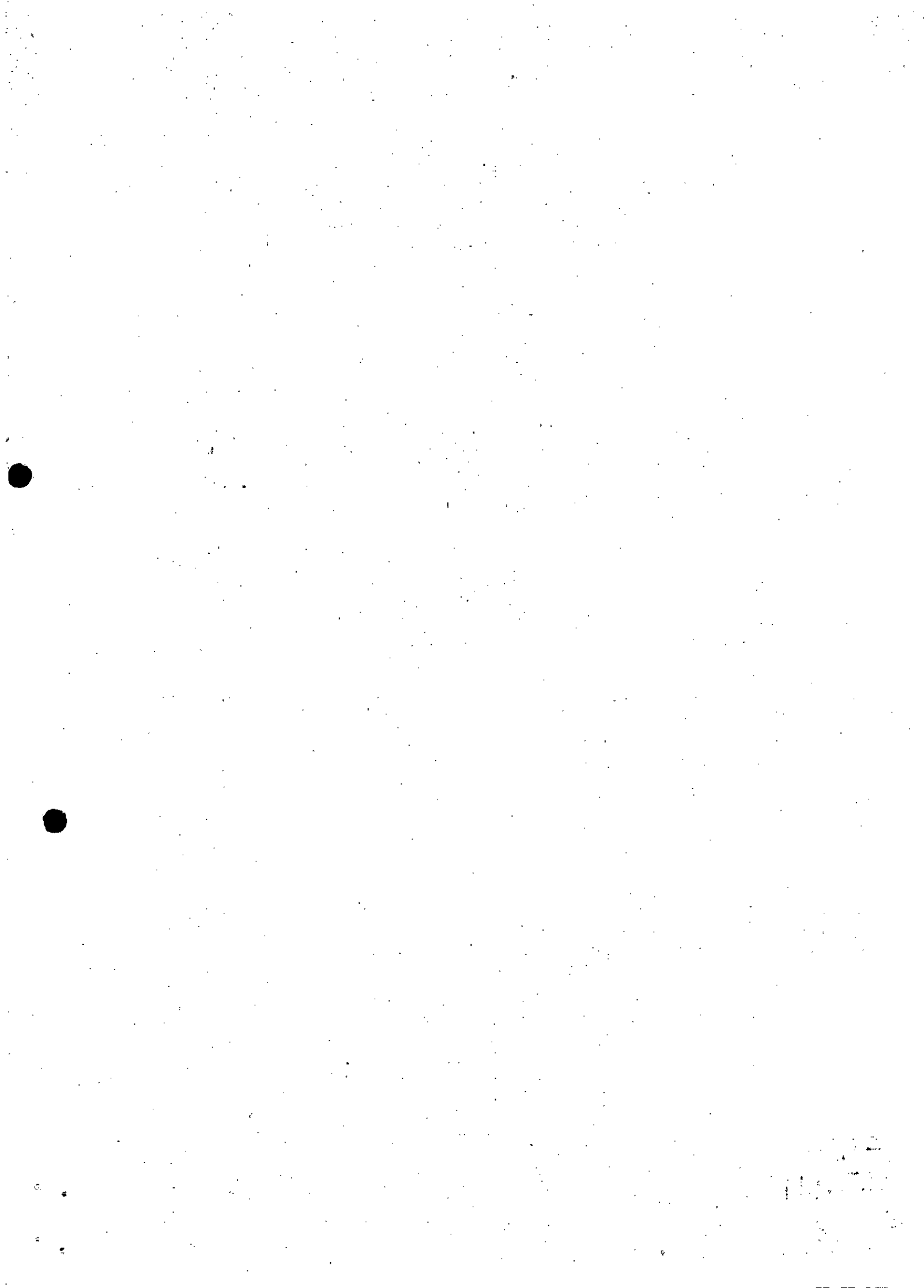
17) Após preencher o campo "Status Atendimento", clique em "Salvar" para registrar a manifestação. Caso desista do registro da manifestação, clique em "Fechar", antes de salvar. Uma vez registrada, a manifestação não poderá ser excluída, mas somente ter o status alterado para cancelada (pelo supervisor), se for o caso.

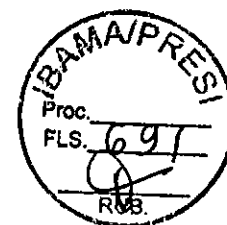
18) Manifestações recorrentes:

Ao clicar para "Salvar" o registro da manifestação, conforme detalhado anteriormente, o SGS verificará se já existe uma manifestação em aberto com o mesmo tema, manifestante e localidade da demanda e exibirá uma mensagem "O manifestante já possui registro de manifestação (protocolo xxxxxx) em aberto para o mesmo tema e localidade. Tem certeza que deseja inserir uma nova manifestação?". Aparecerá a opção de marcar OK ou CANCELAR.



- 1) Se marcar OK, a manifestação é registrada (não é considerada repetida/recorrente) e seguirá o fluxo normal de tratamento.
- 2) Atenção: ao marcar CANCELAR na mensagem, a manifestação não será salva e a tela será direcionada para o registro da manifestação que já estava aberta ou para o histórico de manifestações (se tiver mais de uma manifestação em aberto para o





mesmo tema). Inclua um **encaminhamento** (tipo "Contato feito pelo manifestante") na manifestação aberta registrando o contato e direcione para o atual responsável pela manifestação.

É imprescindível a consulta ao **histórico de manifestações** antes do cadastro de uma nova manifestação, para que não seja feito cadastro duplicado. Ao verificar no histórico que já existe manifestação de mesmo tema, com status **Concluída**, deverá ser informado retorno ao manifestante. Caso o manifestante insista no registro de nova manifestação, faça-o e informe o seu protocolo.

- 19) Após o cadastro da manifestação encaminhada para tratamento (Status Atendimento = Aguarda Tratamento), uma tela será exibida com mais duas guias, além da Principal: Encaminhamentos, Arquivos e Documentos. A guia Conclusão somente será exibida após o tratamento da manifestação e registro da resposta dada ao manifestante.

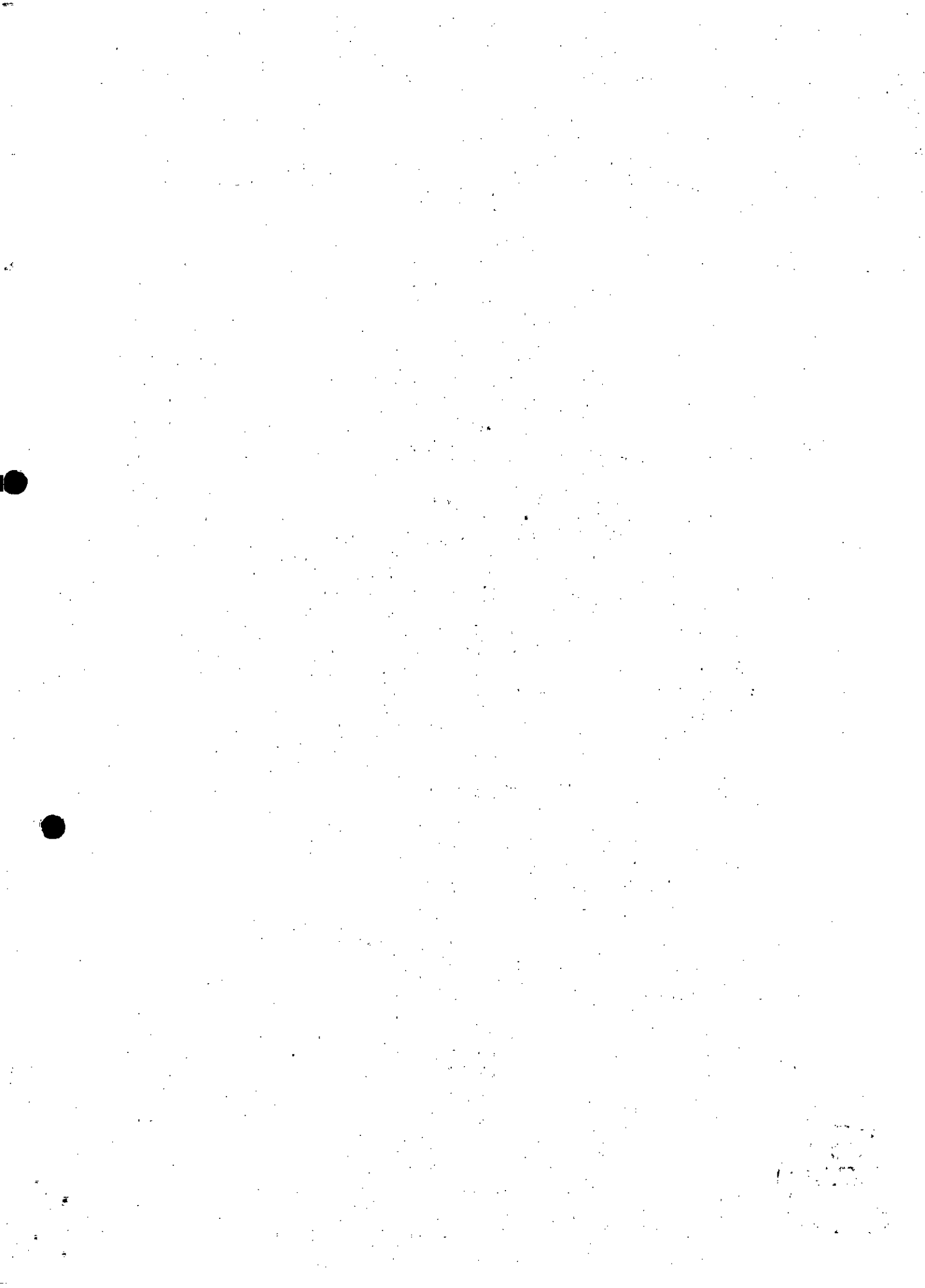
No total, há quatro guias para preenchimento e consulta às informações da Manifestação:

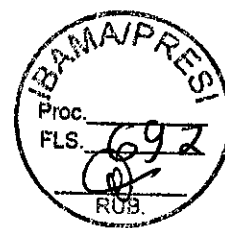
- a) **Principal** (informações básicas do cadastro da Manifestação),
- b) **Encaminhamentos** (data prevista para resposta, status, responsável pela manifestação, responsável pela resposta ao manifestante, plano de ação e registro dos encaminhamentos). Esta guia será utilizada para registro dos encaminhamentos necessários para a tratativa da manifestação por todos os envolvidos no processo de tratamento até a resposta ao manifestante,
- c) **Arquivos & Documentos** (permite anexar atas, fotos, arquivos relacionados à manifestação, em qualquer formato),
- d) **Conclusão** (data, responsável, avaliação do tratamento, posicionamento final, se foi solicitada resposta impressa (se sim, abre o campo para que a resposta revisada seja incluída) e considerações finais da manifestação). Essa guia somente aparecerá se o status do atendimento for selecionado "concluído" pelo atendente ou após o tratamento e inclusão de encaminhamentos (na guia Encaminhamentos) do tipo "Retorno dado ao Manifestante" ou "Elaboração de resposta por escrito".

Na guia Conclusão, o atendente será o responsável pela conclusão e deverá finalizar a manifestação dos atendimentos que ele resolveu. Para tanto, deverá registrar a data de conclusão, o responsável (seu operador), avaliar o tratamento da manifestação, incluir o posicionamento final e registrar as considerações finais. A manifestação só será considerada **Concluída**, quando for finalizada na guia Conclusão. Depois de preencher os campos, deverá clicar no botão "Salvar e finalizar manifestação".

Ao ser finalizada, o registro da manifestação ficará arquivado e não será possível editá-la. A única alteração que pode ser feita, após a finalização da manifestação, é inclusão do encaminhamento "Elaboração de resposta por escrito", solicitando que a resposta seja revisada para impressão e entrega ao manifestante. Esse encaminhamento só pode ser adicionado por atendentes vinculados aos postos de atendimento dos municípios de Mariana e Barra Longa.

Caso o atendente tenha registrado que a manifestação "Aguarda Tratamento", a manifestação seguirá o fluxo de tratamento no SGS. A partir desse momento, a responsabilidade pelos encaminhamentos será da Central Rede ou do ponto focal (quando necessário), podendo contar





com a ajuda dos atendentes para informar o andamento da manifestação ou resposta final ao manifestante.

Tratativa e conclusão da manifestação

Para mais orientações sobre o preenchimento das quatro guias no cadastro da Manifestação, leia a seguir:

A. Principal

Nessa guia são exibidos os mesmos campos do registro da Manifestação, conforme descrito no passo a passo inicial. Os campos podem ser atualizados quando necessário (exceto os campos "protocolo", "manifestante" e "status atendimento"), desde que a manifestação não esteja com status Finalizada. Atenção: se a pessoa que estiver fazendo o tratamento verificar que o tema foi preenchido incorretamente, ele deverá alterá-lo no SGS e salvar, na guia Principal.

B. Encaminhamentos

Os encaminhamentos deverão ser registrados **pelos envolvidos no tratamento da manifestação e resposta ao manifestante**.

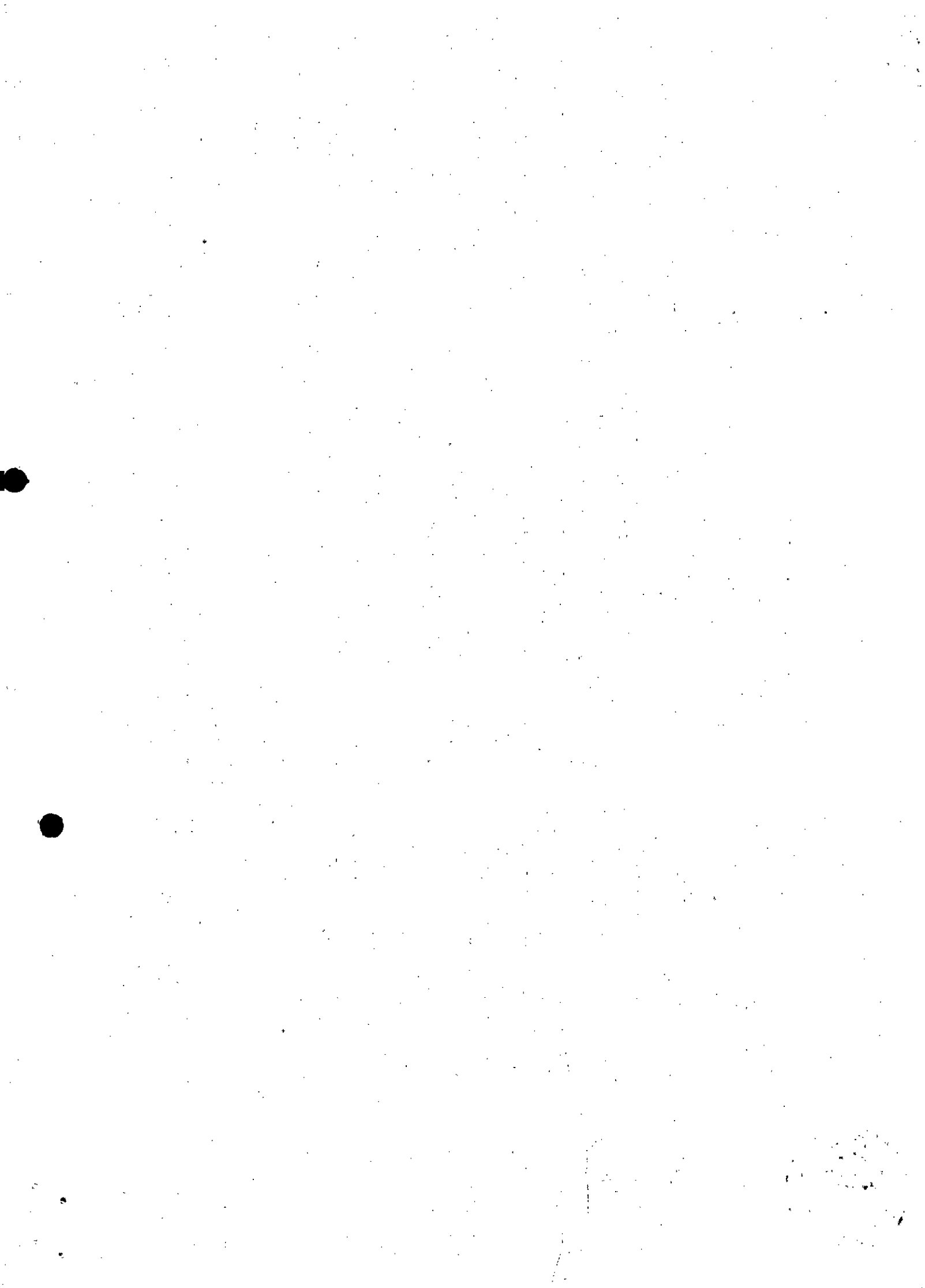
Na 1ª parte da guia "Encaminhamentos" temos os seguintes campos:

- Data prevista para resposta: registrada automaticamente, a partir da data de abertura da manifestação no SGS (prazo inicial de 7 dias corridos para resposta ao manifestante). Essa data poderá ser alterada pelo ponto focal ou Central Rede (Nível 2), mediante inclusão do encaminhamento "Alteração no prazo de execução", preenchimento do campo "Prazo" com nova data prevista para resposta e do campo "Descrição", contendo o motivo/justificativa para a alteração. A alteração poderá ocorrer para reduzir ou ampliar o prazo, desde que justificada no campo "Descrição".

Registro de Encaminhamento

-Tipo de Encaminhamento	-Forma Encaminhamento	-Data
Alteração no Prazo de Execução		
De		
ADENILTON CARDOSO		
Para		
Assunto		Prazo
Manifestação - 19216		
Descrição		

Fechar



- Os status da manifestação não poderão ser alterados manualmente, somente a partir do registro de encaminhamentos inseridos na própria manifestação (de acordo com o tipo do encaminhamento adicionado, o status da manifestação altera automaticamente – ver quadro na página 26).
- Responsável pela manifestação: registrado automaticamente mediante a inclusão de alguns encaminhamentos – ver quais tipos de encaminhamentos alteram o responsável pela manifestação no quadro da página 26. A partir do preenchimento do campo Para nos encaminhamentos, o responsável pela manifestação será atualizado.
- Responsável pela resposta ao manifestante: campo que pode ser preenchido manualmente (ao digitar o nome ele pesquisa no SGS).
- Plano de ação: campo aberto que pode ser preenchido pelos responsáveis para resolução da manifestação.

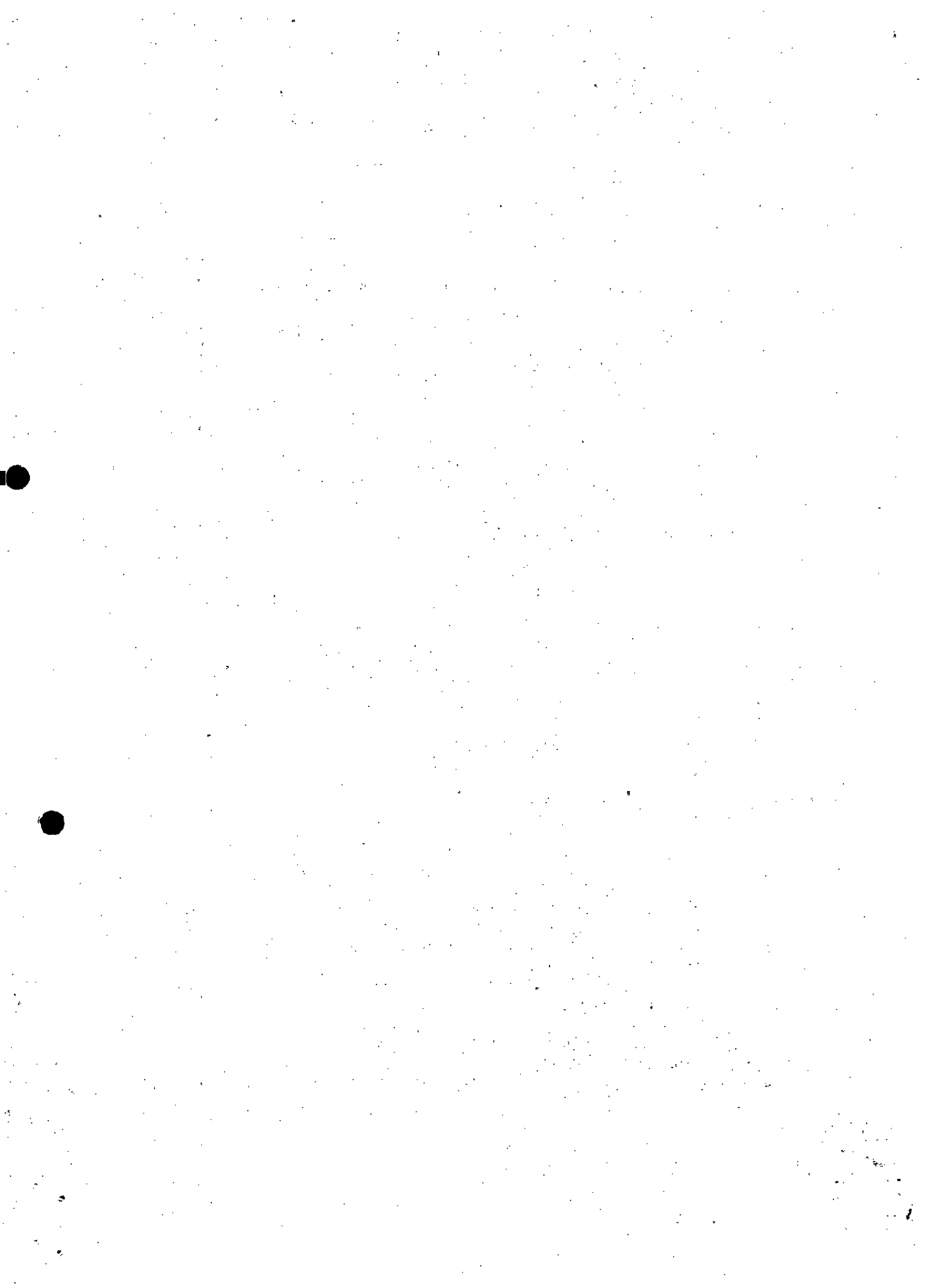
1ª parte:

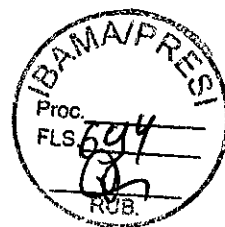
Após o preenchimento dos campos da 1ª parte, clique em Salvar. Se preencher os campos “plano de ação” e “responsável pela resposta ao manifestante” e alterar de guia ou adicionar encaminhamento (2ª parte) sem clicar no botão Salvar antes, perderá os dados preenchidos.

2ª parte

Todos os procedimentos para tratativa da manifestação deverão ser registrados como encaminhamentos, seja um telefonema ou envio de e-mail para uma área específica para esclarecimento de dúvida ou uma reunião com alguém para discussão sobre o caso etc.

Para registrar um encaminhamento, clique no ícone “+ Adicionar Encaminhamento”.





Encaminhamentos							+ Adicionar Encaminhamento	
Data	Prazo	Tipo	De	Para	Mensagem	Ações		
Nenhum registro foi encontrado!								
							Entre do 1 ao 0 de 0 registros	

Será aberta uma tela para registrar o encaminhamento:

Registro de Encaminhamento

- Tipo de Encaminhamento	- Forma Encaminhamento	- Data
- De ADENILTON CARDOSO		
- Para		
- Assunto Manifestação - 19219		- Prazo
- Descrição		

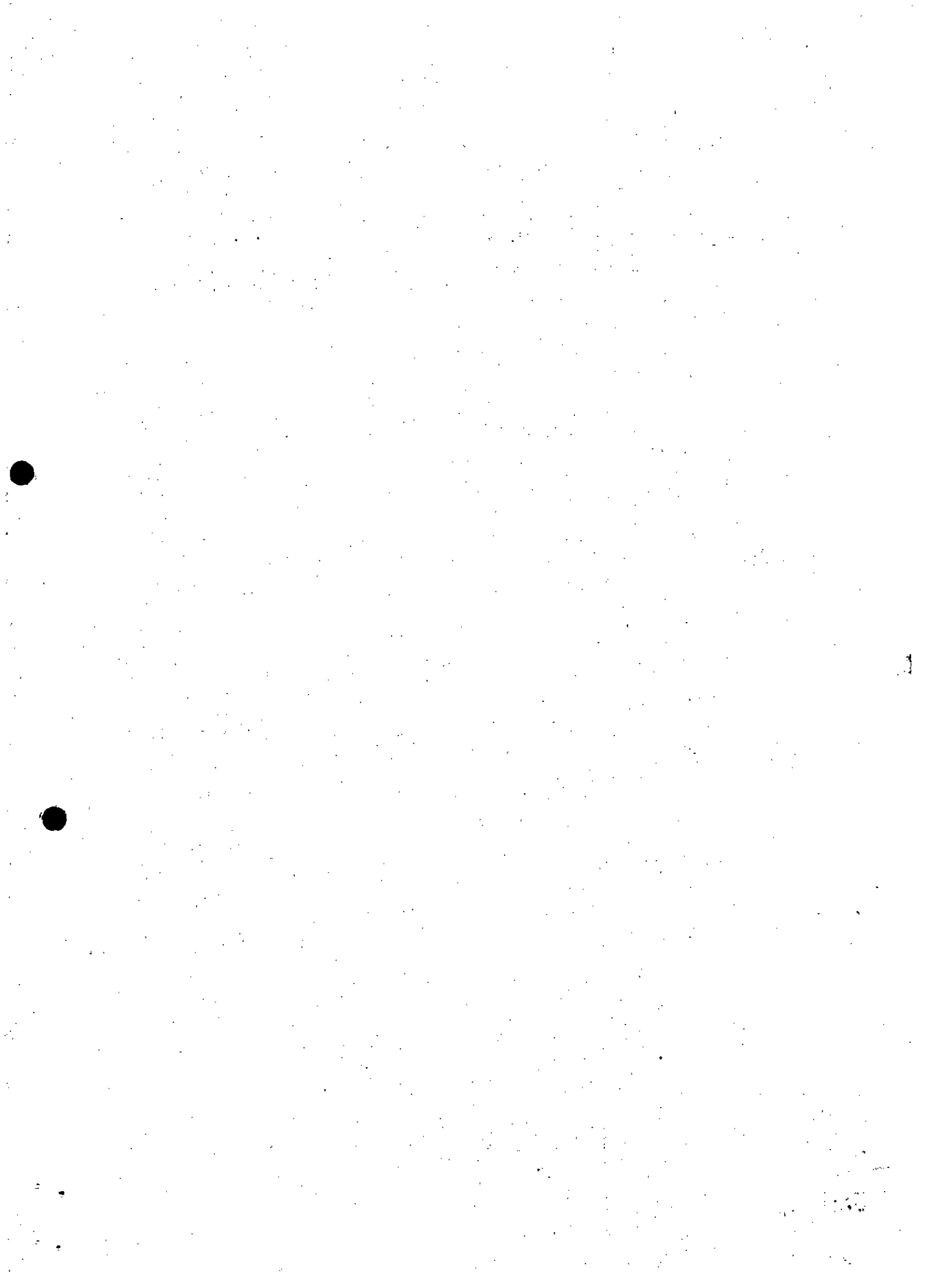
Fechar

Ao clicar no campo "Tipo de Encaminhamento" o responsável pelo registro deverá selecionar uma das seguintes opções:

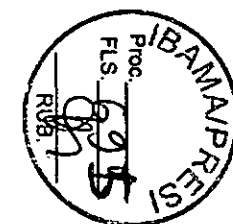
- Tipo de Encaminhamento

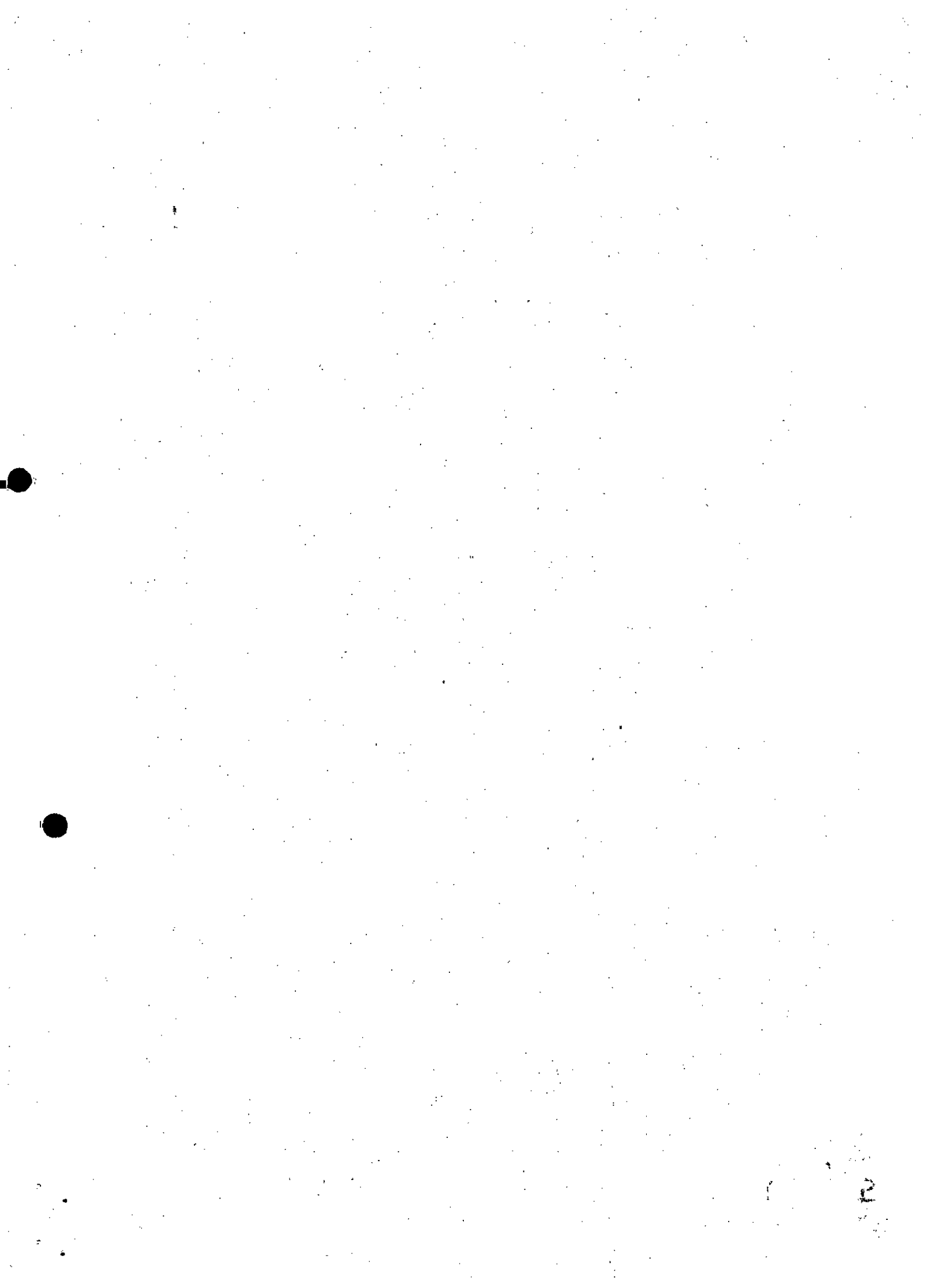
- Encaminhar para novo responsável
- Registro de novas informações do tratamento
- Contato feito pelo manifestante
- Solicitação aprovada. Encaminhar para execução.
- Alteração no Prazo de Execução
- Finalizada. Favor informar manifestante
- Retorno dado ao Manifestante
- Finalizada. Favor elaborar resposta por escrito

Observe na tabela abaixo os tipos de encaminhamentos, quando usar cada tipo, a correspondência na alteração automática do status da manifestação, o responsável pela manifestação e a exibição de um alerta.

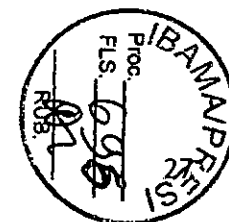


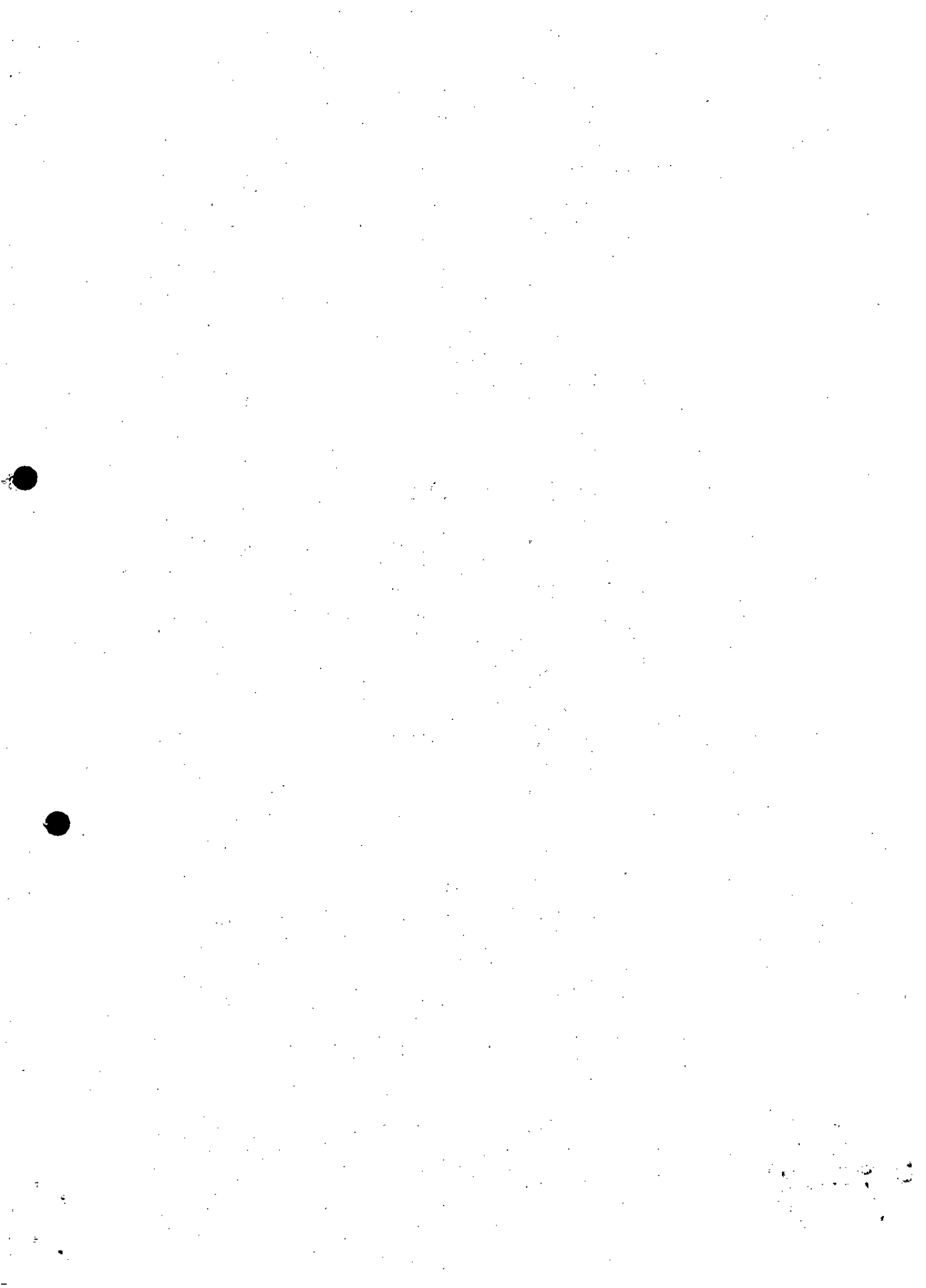
Tipo de Encaminhamento	Quem pode incluir esse encaminhamento?	Quando utilizar	Alteração automática do responsável pela manifestação	Exibe alerta para o Nível 2 e Posto de Atendimento para avaliação da necessidade de retorno ao manifestante?	Alteração automática do Status da Manifestação
Encaminhar para novo responsável	Atendente do Posto de Atendimento Nível 2 Ponto Focal	Para registrar a necessidade de alguma verificação ou análise de outra pessoa, para dar prosseguimento à tratativa da manifestação. Para registrar o retorno da verificação ou análise, para dar prosseguimento à tratativa da manifestação. Para registrar, após o retorno ao manifestante, novas informações acrescentadas à manifestação, para reanálise do caso. Para registrar que dependerá da definição de outras pessoas/áreas/órgãos para que a manifestação seja tratada.	Sim	Não	Em tratamento
Solicitação aprovada. Encaminhar para execução	Nível 2 Ponto Focal	Para registrar as manifestações em situação aprovada que aguarda execução/conclusão para dar retorno ao manifestante e finalizar no sistema.	Sim	Sim	Em execução
Finalizada. Favor informar manifestante	Ponto Focal Jurídico	Para registrar, após finalização da tratativa, qual deve ser a resposta final para o manifestante. Para o jurídico registrar, após a revisão da resposta que será impressa, que o atendente pode imprimir e entregar ao manifestante.	Sim	Sim	Finalizada. Para resposta ao manifestante
Retorno dado ao Manifestante	Atendente da Central de Atendimento 0800 e do Posto de Atendimento Nível 2 Ponto Focal	Para registrar a resposta que foi dada ao manifestante ou quiser registrar que a manifestação foi entregue impressa ao manifestante.	Não	Não	Aguardando conclusão

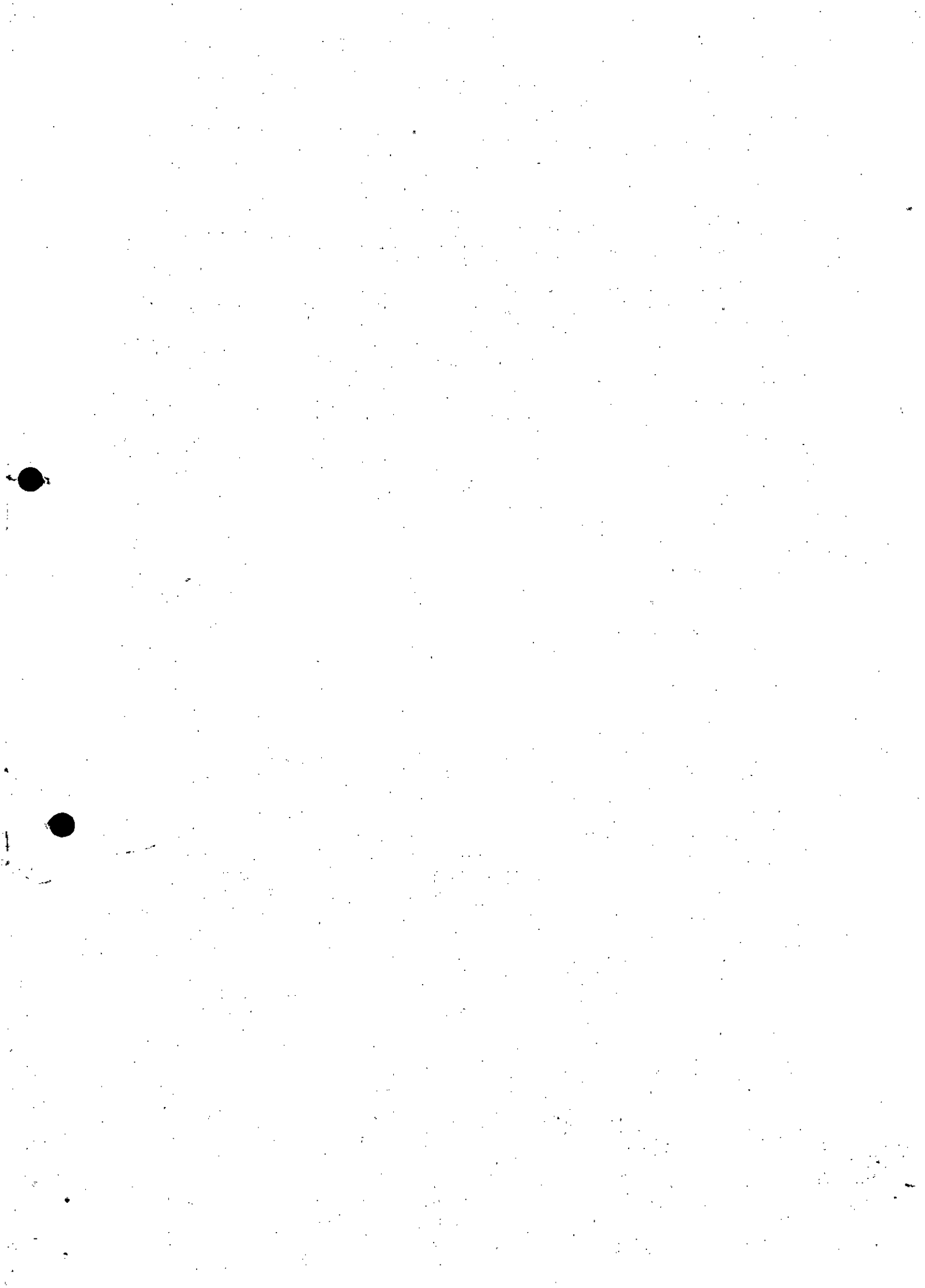


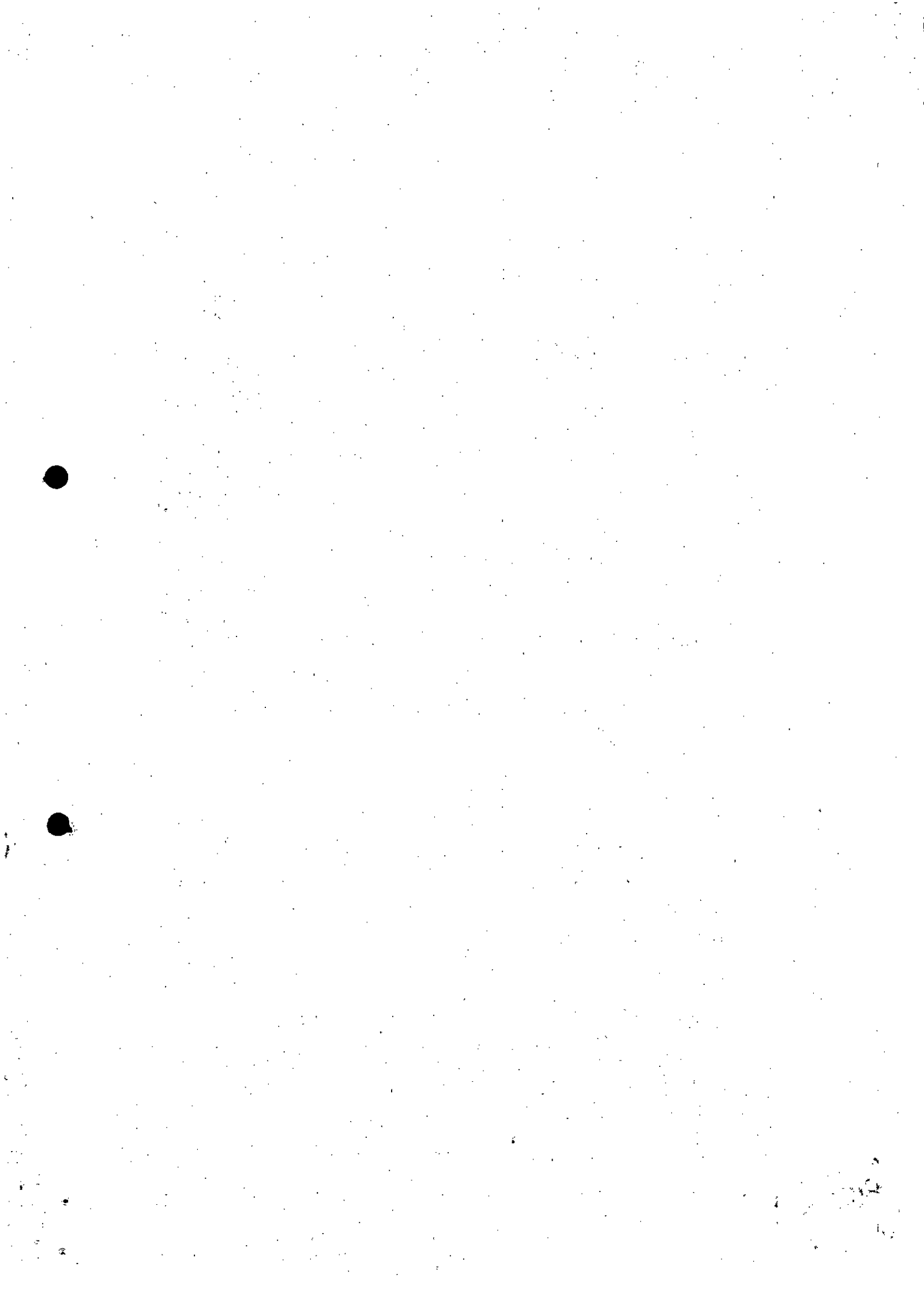


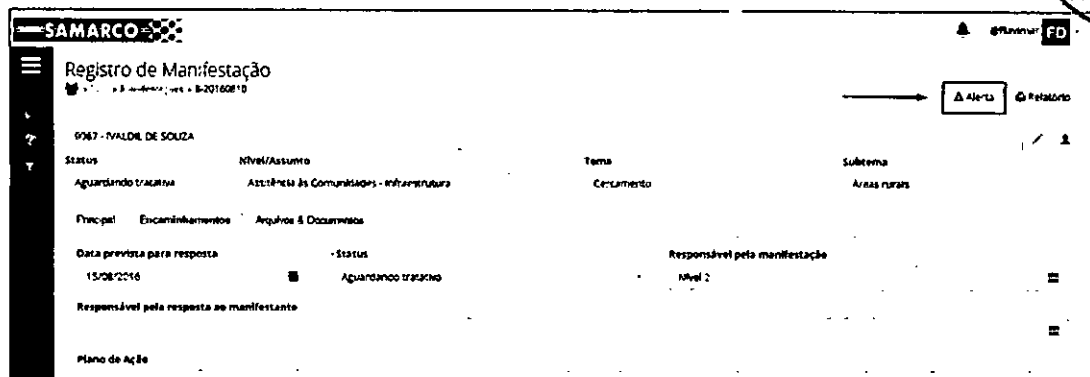
Tipo de Encaminhamento	Quem pode incluir esse encaminhamento?	Quando utilizar	Alteração automática do responsável pela manifestação	Exibe alerta para o Nível 2 e Posto de Atendimento para avaliação da necessidade de retorno ao manifestante?	Alteração automática do Status da Manifestação
Finalizada. Favor elaborar resposta por escrito	Atendente do Posto de Atendimento	<p>Para solicitar que o jurídico revise a resposta que será dada ao manifestante por escrito. Esse encaminhamento só poderá ser utilizado se a manifestação estiver com status:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalizada. Para resposta ao manifestante • Aguardando conclusão • Finalizada <p>Esse encaminhamento só pode ser adicionado à manifestação por atendentes vinculados aos postos de atendimento de Mariana ou Barra Longa, por solicitação de manifestantes desses municípios.</p>	Sim	Não	Finalizada. Resposta por escrito em elaboração
Contato feito pelo manifestante	Atendente da Central de Atendimento 0800 e do Posto de Atendimento Nível 2	Para informar que o manifestante entrou em contato solicitando retorno sobre o andamento ou complementação da descrição da manifestação que está aberta.	Não	Sim	-
Registro de novas informações do tratamento	Nível 2 Ponto Focal	Para registrar cada etapa do tratamento, sem alterar a responsabilidade e sem mudar o status geral da manifestação. É um registro do andamento da execução da manifestação.	Não	Sim	-
Alteração no prazo de Execução	Nível 2 Ponto Focal	Para alterar o prazo previsto para resposta ao manifestante e o motivo da alteração do prazo.	Não	Sim	-





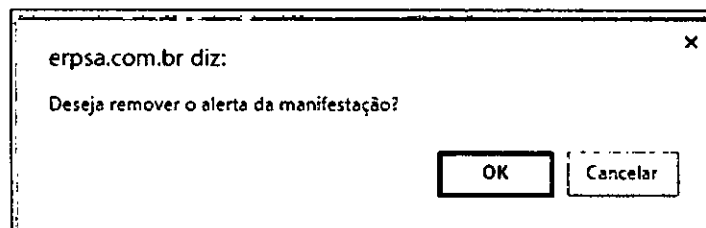




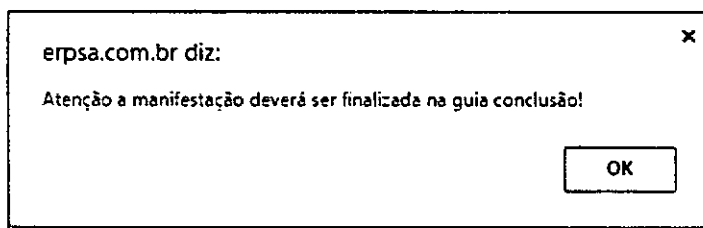


Após dar ou não o retorno ao manifestante, este alerta pode ser retirado. Basta clicar em cima

do ícone  e responder a seguinte mensagem:



Ao selecionar o tipo de encaminhamento "retorno dado ao manifestante", após preenchimento de todos os campos e clicar em Salvar, aparecerá uma mensagem na tela lembrando que a manifestação deverá ser finalizada na guia Conclusão:



Quando o responsável pelo tratamento ou atendente clicar em OK, aparecerá na tela a guia "Conclusão".

Se o responsável pelo tratamento ou atendente não concluir a manifestação, esta ficará com status "Aguardando conclusão" e, posteriormente, terá que finalizar a manifestação, conforme descrito no item D.

C. Arquivos e Documentos

Nessa guia poderão ser inseridos arquivos ou documentos referentes à manifestação. O cadastro permite que sejam inseridos: tipo (apresentação, ata, foto, lista de presença,

