



**Detalhamento Metodológico da Fase 2 do Cadastro
Integrado**

Setembro de 2019



FUNDAÇÃO
renova

Sumário

1. Introdução	3
2. Atendimento das recomendações CTOS/ CIF e melhorias do processo	5
2.1. Cadastramento sem elegibilidade	12
2.2. Revisão de manifestações inelegíveis	12
2.3. Levantamento de perdas e danos: materiais e imateriais.....	13
2.4. Busca ativa.....	14
2.5. Atendimento à cláusula 20 do TTAC.....	15
2.6. Melhoria do Fluxo do Cadastro: Agilidade e transparência.....	16
2.7. Garantia da resposta as mulheres	18
2.8. Respeito as formas de organização familiar	18
2.9. Priorização de vulneráveis.....	19
2.10. Mecanismos de participação e engajamento	20
2.11. Cadastramento de Povos tradicionais	21
3. Detalhamento das etapas do Cadastro Fase 2	22
Etapa 1: Solicitação de Cadastro	23
Etapa 2: Agendamento com o solicitante.....	23
Etapa 3: Pesquisa de Cadastro Socioeconômico	24
Etapa 4: Envio do formulário respondido.....	26
Etapa 5: Coleta e Validação de Documentos	26
Etapa 6: Agendamento da pesquisa de campo	26
Etapa 7: Pesquisa de Campo.....	27
Etapa 8: Avaliação de impactos	27
Etapa 9: Roteiro da Reparação	29
Etapa 10: Monitoramento das ações de reparação	31
Etapa 11: Atualização das informações do cadastro	32
4. Anexos:	34

1. Introdução

Esse documento tem como objetivo apresentar, de maneira detalhada, a nova abordagem metodológica do Programa de Levantamento e Cadastro dos Impactados, denominada como Fase 2. A implementação de mudanças no processo de cadastro visa atender as diretrizes estabelecidas no âmbito da governança da Fundação Renova (TTAC e TAC-Gov) e, sobretudo, as considerações apresentadas pelos membros participantes da Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Financeiro (CTOS), com destaque para as recomendações contidas nas Notas Técnicas nº 29 e nº 32.

Nesse contexto, as principais fragilidades apontadas pelos membros da Governança sobre o processo de cadastro são:

- i) Melhoria do Fluxo do Cadastro, trazendo maior agilidade e transparência;
- i) Avaliação de impactos no nível dos indivíduos e garantia de resposta das mulheres;
- ii) Respeito as diversas formas de organização e arranjos das famílias das pessoas atingidas, deixando ao critério delas informar seu representante e composição, sem prejuízo da escuta individual de cada componente, bem como as relações de dependência existentes entre estes;
- iii) Levantamento de perdas e danos materiais e imateriais;
- iv) Não limitar o cadastramento a recortes geográficos;
- v) Adoção de postura pró ativa para identificação de populações atingidas;
- vi) Atendimento à cláusula nº 20 do TTAC;
- vii) Revisão de manifestações inelegíveis nas Campanhas 1,2 e 3;
- viii) Priorização do atendimento a pessoas vulneráveis e mulheres;
- ix) Incorporação de abordagem qualitativa;
- x) Incorporação de mecanismos de participação e engajamento de stakeholders;
- xi) Cadastramento de povos tradicionais.

Frente a esses desafios foi concebida uma nova metodologia para atender as recomendações indicadas. Para tanto, o Cadastro Fase 2 tem como premissa conceitual a estruturação de um **CADASTRO VIVO**, que traduza as estratégias de vida (Bebbington, 2011)¹ e as especificidades das populações pesquisadas (Zhour, Oliveira, Zucarelli, Vasconcelos, 2018²) garantindo um processo robusto de reconhecimento dos impactados no nível dos indivíduos, famílias, propriedades, comunidades e municípios, não apenas com foco em danos materiais e em atividades econômicas.

Por meio da nova metodologia da Fase 2 será possível a apreensão das trajetórias de vida das pessoas atingidas, não se restringindo aos aspectos materiais, mas também a elucidação dos modos de vida dos diversos grupos e suas práticas para subsistência e trabalho. Portanto, o Cadastro Fase 2 supera a ideia de um registro estático dos bens patrimoniais afetados e passa a ser um instrumento por meio do qual é possível identificar os fluxos e dinâmicas da vida social, ambiental, cultural e econômica relatadas por cada uma das pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Por meio dessa nova metodologia, o Cadastro Fase 2 torna-se a base do monitoramento da reparação dos indivíduos, permitindo o acompanhamento e a participação dos atingidos até a reparação integral. Sob essa perspectiva, no próximo item desse documento serão discutidas as melhorias desenvolvidas no Cadastro Fase 2 para atendimento às recomendações da CTOS/CIF e construção da nova metodologia de trabalho.

¹ BEBBINGTON, A. 2011. "Elementos para una ecología política de los movimientos sociales y el desarrollo territorial en zonas mineras". In: BEBBINGTON, A. (Ed.). *Minería, Movimientos Sociales y Respuestas Campesinas: una ecología política de transformaciones territoriales*. Lima: IEP, CEPES, pp. 23-46.

² ZHOURI, A.; OLIVEIRA, R.; ZUCARELLI, M. VASCONCELOS, M.; O desastre do rio Doce: entre as políticas de reparação e a gestão das afetações. In: *Mineração: violências e resistências: um campo aberto à produção de conhecimento no Brasil*. Andréa Zhour (Org.); — 1.ed.— Marabá, PA: Editorial iGuana; ABA, 2018

2. Atendimento das recomendações CTOS/ CIF e melhorias do processo

Apresenta-se nesse item do documento o detalhamento das melhorias desenvolvidas no processo de cadastro com objetivo de atender as recomendações da Governança da Fundação Renova, com destaque para as considerações encaminhadas pelos membros da CTOS.

A nova metodologia do Cadastro Integrado Fase 2 foi concebida com intuito de apreender as trajetórias de vida das pessoas atingidas, não se restringindo aos aspectos materiais, mas também possibilitando a elucidação dos modos de vida dos diversos grupos, sendo capaz de retratar a complexidade e diversidade das perdas causadas pelo rompimento da barragem de Fundão ao longo do tempo. Essa metodologia é baseada na ideia de um CADASTRO VIVO e supera um modelo de registro de informações estático no tempo. É incorporada ao Cadastro a possibilidade de registros de novos fluxos e mudanças no contexto de vida das pessoas. Essa estratégia contribui para que as múltiplas peculiaridades locais e de cada família sejam apreendidas, trazendo ganhos de abordagem qualitativa das informações, já que será possível registrar as mudanças na dinâmica de vida das pessoas, famílias e comunidades.

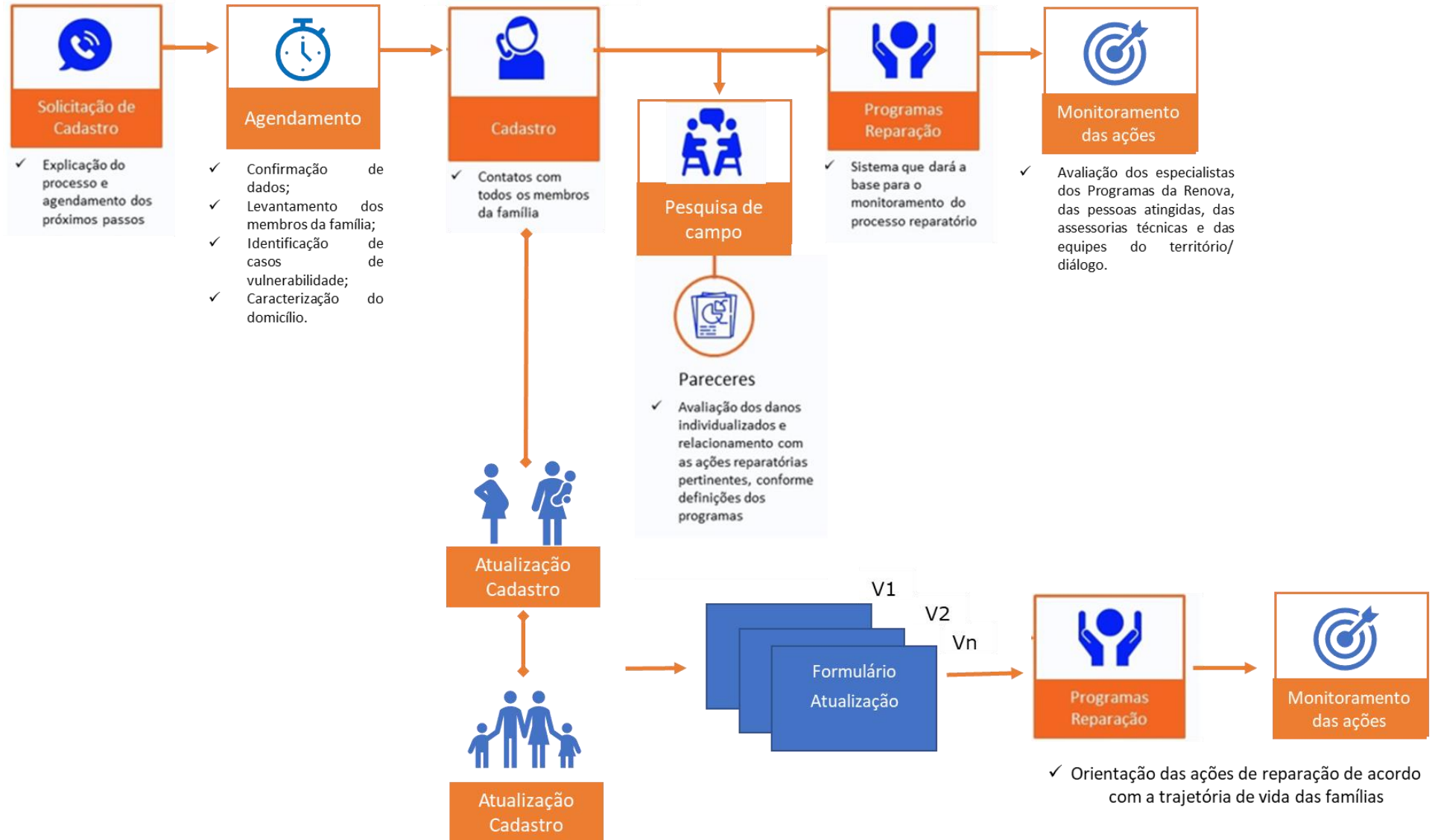
Sabe-se que a vida das pessoas se transforma ao longo do tempo e que os danos causados pelo rompimento da barragem podem ser percebidos e vivenciados pelos atingidos de maneira distinta (ZUCARELLI, 2016³). O Cadastro Fase 2 tem o propósito de captar essas especificidades que traduzam a trajetória e o momento de vida de cada um. Sob essa perspectiva, tem-se a premissa metodológica de que o banco de dados cadastral e todos procedimentos no formato do fluxo do Cadastro Fase 2 colocam as pessoas atingidas no centro do seu processo de

³ ZUCARELLI, M. 2016. "Efeitos institucionais e políticos dos processos de mediação de conflitos". In: B. Milanez & C. Losekann, 2016. Desastre no Vale do Rio Doce: antecedentes, impactos e ações sobre a destruição. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem. pp. 311-335.

reparação, na medida em que será possível acompanhar as trajetórias individuais de cada pessoa ao longo do tempo.

Com esse objetivo, foram realizadas diversas melhorias no fluxo de levantamento de informações do Cadastro, tornando a pesquisa mais ágil, menos burocrática e a aproximando das pessoas, passando a ser compreendido como um canal de fácil acesso e participativo para registro das condições de vida. A partir dessa concepção de aproximar o cadastro das pessoas e torná-lo um instrumento para registro da trajetória de vida de cada uma das famílias presentes no território, o Cadastro será a base para o monitoramento da reparação dos indivíduos. Ou seja, a Fase 2 do Cadastro propicia que o(a) atingido(a) acompanhe sistematicamente sua situação, bem como a interação entre o Programa de Cadastro e os demais programas da Fundação Renova.

Figura 1 – Metodologia Cadastro - Fase 2



De forma sucinta, o Cadastro Fase 2 possui inovações, sendo a primeira delas a entrevista individualizada para cada membro das famílias. Além disso, com intuito de trazer mais agilidade e aproximar o Cadastro das pessoas, o tornando um canal de fácil acesso a todos, incorpora-se a possibilidade de realização da entrevista por telefone. Cabe destacar que a abordagem presencial ainda é possível, caso sejam identificadas pessoas com limitação de acesso ao telefone. Esse diagnóstico de pessoas com limitação de acesso ao telefone será realizado com apoio das equipes de atuação no Território e de Diálogo da Fundação Renova.

No primeiro contato com o manifestante serão explicadas todas as etapas do Programa e será agendado um horário para realização da entrevista de Cadastro. Nesse primeiro contato, também serão levantados os nomes e telefones de todos os integrantes da família do solicitante, para que seja possível a realização das entrevistas individuais. Além disso, serão levantadas informações sobre o domicílio e caracterização familiar para identificação de casos de vulnerabilidade para os quais o atendimento do cadastro será priorizado.

De acordo com os horários pré-agendados serão realizadas as entrevistas individuais. Os formulários de entrevista estão mais sintéticos, com intuito de garantir que seja assertiva a apreensão das mudanças de condições de vida e trabalho ao longo do tempo. Conforme indicação de experiências internacionais, o levantamento de informações realizado de maneira assertiva, melhora o planejamento de ações para reparação, contribuindo para o atendimento às pessoas que sofreram danos e para a realização do monitoramento das ações (MOHAPATRA, JOSEPH, RATHA, 2009⁴; Félix, Branco, Feio, 2013)⁵.

⁴ MOHAPATRA, Sanket; JOSEPH, George; RATHA, Dilip. **Remittances and natural disasters: ex-post response and contribution to ex-ante preparedness**. The World Bank, 2009.

⁵ Félix, D., Branco, J. M., & Feio, A. (2013). Temporary housing after disasters: A state of the art survey. *Habitat International*, 40, 136-141.

Dessa forma, a Fase 2 apresenta ganhos em termos de celeridade, haja vista que são realizadas mudanças do processo e no fluxo de cadastramento, reduzindo-se as etapas e dando foco na coleta das informações chave para avaliação dos impactos. Além disso, a reestruturação dos formulários, os tornando mais sintéticos e assertivos, respondem as diretrizes instituídas pela Lei Geral de Proteção de Dados que orienta que devem ser minimizadas as informações coletadas de caráter pessoal (Doneda, 2006⁶).

Em seguida, após a realização da entrevista de cadastro, será possível o envio de documentos pelo Portal do Usuário ou presencialmente em todos os Centros de Informação e Atendimento (CIA) da Renova no território. Para os municípios de Galileia, Ipatinga e São José do Goiabal, nos quais não há escritórios do CIA, os documentos poderão ser entregues nos escritórios do Centro de Indenização Mediada (CIM). Serão solicitados o envio do documento de identidade, para combate a possíveis fraudes, e o documento de residência.

A próxima etapa do Programa de Cadastro refere-se à realização de pesquisa de campo. Essa etapa será necessária especificamente para pessoas nos quais foram identificados impactos materiais ou em estabelecimentos comerciais. Para tanto, será agendada uma pesquisa *in loco*, concebida como uma Visita Técnica e conduzida por especialistas para elaboração de laudo.

Após o levantamento das informações, para cada impacto avaliado, considerando as diferentes possibilidades de relação de causa e efeito para sua ocorrência, serão estabelecidas as correlações com os programas reparatórios da Fundação Renova e será proposto um Roteiro da Reparação para cada pessoa. O Roteiro da Reparação é entendido como o caminho proposto pela Fundação Renova para cada

⁶ Doneda, D. (2006). *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. Rio de Janeiro: Renovar.

pessoa tendo em vista a reparação integral de seus danos relatados, sejam eles de ordem material ou imaterial.

Essa nova abordagem de correlação e análise dos dados busca dar mais foco ao atingido(a). O ponto de partida é a percepção de impacto do atingido, depois correlaciona-se as causas com as áreas técnicas e, por fim, são propostas ações de reparação para o atingido. Essa integração das informações entre a percepção de impacto levantadas no Cadastro com as ações desenvolvidas pela Fundação Renova será possível em razão do desenvolvimento de um módulo específico para o Cadastro Fase 2 diretamente no sistema interno da Renova (SGS). Dessa forma, será possível o acesso e atualização das informações de cada pessoa de maneira imediata, trazendo mais transparência e agilidade a todas as etapas do Cadastro. Ou seja, desde o primeiro contato com o solicitante para agendamento de entrevistas, passando pelas informações coletadas nas entrevistas do cadastro e pesquisa de campo, até a construção do Roteiro de Reparação e o acompanhamento das ações executadas pelos Programas da Renova serão realizadas diretamente no sistema de gestão desenvolvido para a Fase 2 no SGS. Esse recurso tecnológico possibilita que os dados estejam disponíveis para o atingido e para os programas imediatamente após a coleta. É apresentado no anexo desse documento o manual de utilização do Sistema da Fase 2.

Após a devolutiva ao(a) atingido(a) do Roteiro de Reparação proposto para cada pessoa, será possível monitorar as ações dos programas para mitigação dos impactos declarados. O monitoramento das ações se dará também através de um módulo no SGS onde os técnicos envolvidos nos programas de reparação irão reportar as ações executadas e em desenvolvimento. Será possível monitorar ações tanto ao nível individual, como a verificação de uma visita individual, quanto coletivas, como a realização de reuniões comunitárias.

Entende-se que essa estratégia trará total transparência em relação ao status de desenvolvimento de cada ação da Fundação Renova.

No decorrer das ações de reparação, caso uma pessoa ou uma família tenha uma mudança na sua trajetória de vida, como alterações na composição familiar ou nos seus dados cadastrais, será possível atualizá-los no cadastro de maneira ágil e eficiente. A atualização das informações seguirá o fluxo normal do cadastro fase 2, por meio do registro de uma solicitação nos canais de relacionamento da Fundação Renova. Feita a solicitação a equipe de pesquisa da Fase 2 irá entrar em contato com o solicitante por telefone e será realizada a atualização das informações. Dessa forma, cada indivíduo poderá ter mais de uma versão com as informações declaradas durante as entrevistas de Cadastro. Essas várias versões analisadas de maneira agregada refletem a trajetória de vida de cada pessoa, sendo um insumo de informações valiosas para possíveis reorientações das ações de reparação.

O monitoramento das ações de reparação terá uma perspectiva participativa, contando com a avaliação dos técnicos envolvidos na execução das ações, das equipes do Território e de Diálogo, das assessorias técnicas e do(a) atingido(a). Essa proposta de monitoramento 360º possibilitará a produção de resultados consistentes de avaliação das ações executadas.

Por fim, destaca-se também outra alteração metodológica fundamental na Fase 2. Para que o Cadastro Fase 2 se consolide como um CADASTRO VIVO, cujo principal objetivo é trazer insumos para o(a) atingido(a), as assessorias técnicas e os programas da Renova, uma mudança central na nova etapa de cadastro diz respeito a não existência de elegibilidade para entrada ao Programa. Logo, o Cadastro reforça-se como uma ferramenta orientadora da atuação dos demais Programas executados tornando-se a base para o monitoramento e

acompanhamento participativo do processo de reparação. Desse modo, o cadastro garante a produção de informações, de maneira dinâmica, capazes de orientar a reparação integral com plena atenção às peculiaridades territoriais, pessoais e coletivas, priorizando, em especial, o atendimento as pessoas com vulnerabilidades identificadas.

No item a seguir desse documento são detalhadas as demais mudanças realizadas nos fluxos da Fase 2.

2.1. Cadastramento sem elegibilidade

A primeira mudança metodológica do Cadastro Fase 2 é o atendimento de todas as pessoas que solicitarem participação no Programa⁷. A Fase 2 se institui como um processo de levantamento de informações para o qual todas as pessoas interessadas terão acesso, independente do dano relatado e da localização geográfica. Ou seja, será realizado um processo de cadastro sem elegibilidade prévia, não havendo restrição quanto à localidade ou impacto autodeclarado.

Nessa perspectiva, o Programa de Cadastro se fortalece como uma importante fonte informação para os demais programas da Fundação Renova, tanto aqueles voltados para desenvolvimento de ações de compensação no nível individual quanto aqueles direcionados à reparação coletiva.

2.2. Revisão de manifestações inelegíveis

Tendo em vista a mudança de metodologia proposta para a Fase 2, na qual não haverá processo de elegibilidade para o Cadastro, será realizado um novo contato com as pessoas que foram consideradas inelegíveis de acordo com os critérios utilizados anteriormente:

- a) Pessoas que relataram interferência nos modos de vida;

⁷ A solicitação de atendimento deve ser registrada nos canais de relacionamento da Fundação Renova.

- b) Pessoas que relataram dano a saúde física ou mental;
- c) Pessoas que relataram destruição ou interferência em modos de vida comunitários.

2.3. Levantamento de perdas e danos: materiais e imateriais

O Cadastro Fase 2 é concebido como um instrumento de coleta de informações dinâmico que apreende as trajetórias dos indivíduos ao longo do tempo. Dessa forma, o Cadastro supera a ideia de um registro estático dos bens patrimoniais afetados e passa a ser um instrumento por meio do qual é possível identificar os fluxos e dinâmicas da vida social, ambiental, cultural e econômica relatadas por cada uma das pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

À luz dessa mudança metodológica, foram realizadas alterações nos instrumentos de pesquisa utilizados nas entrevistas de cadastro. Foram incluídos módulos de questões para levantamento de informações para além das perdas materiais/ econômicas, mas também relativas aos impactos no patrimônio imaterial, saúde física e mental.

Cabe esclarecer que os formulários utilizados para realização das entrevistas consideram todo o histórico de discussões e construção conjunta com representantes do Ministério do Desenvolvimento Social e com membros da Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Financeiro (CTOS). Ou seja, se mantêm perguntas para levantamento de impactos sobre a renda, trabalho, perda de capacidade produtiva/extrativa e de bens materiais, mas também são incorporadas o levantamento de informações sobre impactos na subsistência, danos à saúde integral (física e psicológica), comprometimento de modos de vida ou de reprodução de processos socioculturais e de acesso a recursos naturais.

Além disso, os formulários apesar de serem instrumentos semiestruturados apresentam em todas as questões uma opção de declaração de novas categorias, caso o entrevistado não se identifique com alguma previamente listada. Ou seja, em todas as questões há opção de registro em uma categoria aberta, com intuito de incorporar aspectos próprios do universo dos entrevistados sobre atividades e modos de vida. Em relação as categorias já listadas, os itens foram construídos a partir de conhecimento prévio no território.

2.4. Busca ativa

Sobre o procedimento de busca ativa, na fase emergencial o levantamento das pessoas atingidas aconteceu através de pesquisa direta, de porta-em-porta, nas comunidades que margeiam o Rio Doce. Em seguida, na primeira fase do Cadastro Integrado, foram incorporadas outras estratégias para identificação da população, além da pesquisa direta (busca ativa). A população interessada passou a se manifestar, de maneira autônoma, através dos canais de comunicação da Fundação Renova. Essa mudança contribuiu para o acesso mais amplo da população em geral ao Programa, pois permitiu que um número abrangente de pessoas se manifeste.

A busca ativa ainda é utilizada no contexto do Cadastro Integrado para retomada de contato de pessoas não localizadas. Para tanto, a equipe de Cadastro trabalha em parceria com as equipes dos escritórios da Renova ao longo do território e das equipes de Diálogo. Esse processo tem apresentado êxito para localização. Ademais, dentre as funções rotineiras das equipes de Supervisão de Campo do Cadastro Integrado, permanece a de percorrer o território para realização de orientação às pessoas sobre o funcionamento do cadastramento e, evidentemente, a prospecção de eventuais atingidos ainda não identificados. Dessa forma, essa estratégia proativa será mantida no Cadastro Integrado Fase 2.

2.5. Atendimento à cláusula 20 do TTAC

A Cláusula 20 do TTAC estabelece que: *“Deverá ser identificada a totalidade das áreas em que se constatarem impactos sociais, culturais, econômicos ou ambientais, em estudo contratado pela FUNDAÇÃO e realizado por instituição independente a partir de orientações do COMITÊ INTERFEDERATIVO, que deverá validá-lo”*. Por toda amplitude temática da Cláusula 20, definiu-se que os estudos nela indicados deveriam ser executados por cada uma das áreas especializadas da Fundação Renova (rejeito, solos, água, educação, cultura, economia, saúde), acompanhados por suas respectivas Câmaras Técnicas. Nesse sentido, vários são os estudos que já foram realizados e/ou estão em curso, sob orientação das Câmaras Técnicas específicas, voltados para avaliação dos impactos ambientais, econômicos, culturais e sociais. Em complemento, a Fundação Renova estruturou uma área de Curadoria de Impactos responsável pela consolidação desses estudos descritos na Cláusula 20 para validar seu cumprimento. Especificamente sobre a metodologia da Fase 2, para apoio a resposta à cláusula 20 foram tomadas três medidas:

- a) Não existência de elegibilidade para o Programa de Cadastro, conforme detalhado anteriormente, com intuito de ampliar o diagnóstico de pessoas atingidas;
- b) Ampliar a identificação de pessoas impactadas para além das perdas materiais ou de renda, também possibilitando a identificação de danos nas relações culturais e imateriais;
- c) Consolidação de um mosaico do território, entendido como um compilado de todas pessoas já cadastradas em um mapa e suas respectivas áreas de impacto para visualização do universo existente. Dessa forma, entende que o Programa de Cadastro irá contribuir para coleta de informações necessárias para

diagnóstico da totalidade de pessoas impactadas, de maneira a embasar medidas de reparação integral.

2.6. Melhoria do Fluxo do Cadastro: Agilidade e transparência

Para melhoria do fluxo de Cadastro, garantindo agilidade e transparência, na Fase 2 serão tomadas inúmeras medidas:

- a) Realização de entrevistas por telefone: Foi incluída a possibilidade de realização das entrevistas por telefone. Essa estratégia trás agilidade para o atendimento e possibilita que seja estruturado um processo ágil para atualização das informações individuais para acompanhamento da trajetória das pessoas.
- b) Disponibilização do formulário de Cadastro imediatamente após a entrevista: Após a realização de entrevistas do cadastro por telefone, será disponibilizado imediatamente os formulários no Portal do Usuário. Essa estratégia contribui para o controle do atingido sobre suas informações.
- c) Formulários individuais para caracterização dos danos: a aplicação dos formulários individualmente contribui para a avaliação dos danos em cada indivíduo, garantindo atendimento específicos conforme as demandas e impactos de cada pessoa.
- d) Desenvolvimento de sistema próprio para coleta e controle do fluxo: Foi desenvolvido no sistema interno da Fundação Renova (SGS) um módulo específico para coleta de informações e gestão das etapas da Fase 2. Portanto, desde o primeiro contato com o solicitante para agendamento de entrevistas, passando pelas informações coletadas nas entrevistas do cadastro e de pesquisa de campo, até à construção do Roteiro de Reparação e o

acompanhamento das ações dos Programas da Renova serão realizadas diretamente no sistema desenvolvido para a Fase 2 no SGS. Esse recurso tecnológico possibilita que os dados estejam disponíveis para o atingindo e para os programas imediatamente após a coleta. Essa inovação tecnológica trás agilidade e transparência à todo o processo, além de trazer maior segurança aos dados levantados.

- e) Ligação será gravada: Apesar dos extensos treinamentos com as equipes de atendimento, garantindo que os contatos com todos os participantes do Programa de Cadastro sejam sempre respeitosos, todos os contatos serão gravados para acompanhamento da qualidade e segurança das informações levantadas.
- f) Diminuição do prazo para as etapas de coleta da informação: As mudanças estruturais no Programa possibilitaram a diminuição no tempo de cadastramento. Estima-se um tempo médio de 20 dias para finalização do cadastro de uma pessoa que não há necessidade de realização de visita técnica e de 40 dias para os casos com visita técnica.
- g) Garantia de resposta de todos os membros da família: A estrutura social brasileira é permeada por desigualdades de classe, gênero e raça (Ribeiro 2007⁸, 2009⁹). Tendo em vista essas desigualdades estruturais a identificação dos impactos do rompimento da barragem será feita de maneira individualizada, para cada um dos membros da família. Apesar do Programa de Cadastro nas fases Emergencial e na Fase 1 do Cadastro Integrado não terem limitado a participação de qualquer

⁸ Ribeiro, C. A. C. (2007). *Estrutura de classe e mobilidade social no Brasil*. Bauru: Edusc.

⁹ Ribeiro, C. A. C. (2009). *Desigualdade de oportunidades no Brasil*. Argvmentvm.

integrante da família, a Fase 2 traz uma metodologia inovadora de realização das entrevistas individuais. Essa estratégia pretende promover a equidade entre todos os integrantes da família. Em relação as crianças, adolescente e pessoas com alguma incapacidade de serem entrevistadas, o levantamento das informações será realizado com uma pessoa responsável indicada.

2.7. Garantia da resposta as mulheres

Conforme já apresentado anteriormente, as entrevistas do Cadastro Integrado Fase 2 serão realizadas individualmente. Essa estratégia irá dar garantia de coleta da resposta das mulheres, independentemente da composição familiar na qual ela está inserida. Assim, será possível o reconhecimento mulher atingida integralmente, inclusive da existência de algum trabalho autônomo, independente do seu companheiro, que tenha sido impactado.

2.8. Respeito as formas de organização familiar

Serão respeitadas as múltiplas formas de organização e arranjos das famílias das pessoas atingidas, deixando ao critério delas informar sua composição e relação de dependência. Para tanto, será realizada a escuta individual de seus membros. Além disso, não será utilizado no Cadastro Fase 2 termos como responsável pela família, com intuito de garantir que as declarações de cada membro da família sejam respeitadas da mesma maneira.

Também se ressalta que com a proposta metodológica da Fase 2, em que o Cadastro é um registro dinâmico, superando a ideia de ser registro estático da organização familiar no momento da entrevista de cadastro, será possível a atualização da composição familiar. A

atualização dessas informações será simplificada, por meio de contato telefônico com a equipe de atendentes do Cadastro Fase 2.

Cada indivíduo poderá ter mais de uma versão com as informações declaradas durante as entrevistas de Cadastro. Essas várias versões analisadas de maneira agregada refletem a trajetória de vida de cada pessoa, sendo um orientador para a execução dos programas de reparação.

2.9. Priorização de vulneráveis

Na metodologia da Fase 2 será realizada a priorização de atendimento das pessoas vulneráveis. Para identificação de situações de vulnerabilidade no primeiro contato com a pessoa que registrou interesse em participar do Cadastro, serão investigadas a existência de 12 indicadores de vulnerabilidade, apresentados abaixo. Dos marcadores de vulnerabilidade utilizados, 8 serão levantados por meio de pergunta direta, e outros 4 serão identificados de maneira passiva, caso seja percebida tal situação pelo atendente no momento do contato.

A priorização será realizada conforme soma dos marcadores de vulnerabilidade de cada família. Ou seja, as famílias que apresentarem maiores somas dos itens de vulnerabilidade (total =12) terão prioridade, em comparação as demais.

Quadro 1 – Critérios de vulnerabilidade para priorização no atendimento do Cadastro

Critério	Metodologia de levantamento da informação
Existência de alguma mulher gestante na família	Pergunta direta
Existência de alguma mulher amamentando na família	Pergunta direta
Existência de alguma criança ou adolescentes (<18 anos) na família	Pergunta direta
Existência de alguma pessoa com deficiência na família	Pergunta direta

Existência de algum idoso (>= 60 anos) na família	Pergunta direta
Se a atividade econômica impactada é a principal fonte de renda da sua família	Pergunta direta
Existência de algum risco de alagamento/desmoroamento da residência	Pergunta direta
Existência de alguém na família que compra medicamentos de uso regular	Pergunta direta
Identificação de risco de suicídio	Percepção/ identificação passiva
Identificação de risco de insegurança alimentar/ falta de alimentação disponível	Percepção/ identificação passiva
Identificação de risco de violência doméstica	Percepção/ identificação passiva
Outras vulnerabilidades	Percepção/ identificação passiva

2.10. Mecanismos de participação e engajamento

O Cadastro Fase 2 apresenta inúmeros mecanismos para promover a participação e engajamento. O primeiro ponto refere-se à realização da entrevista individualizada para cada membro das famílias. Acredita-se que esse processo de escuta individual irá valorizar e colaborar para o empoderamento de pessoas em situações de desigualdade. Além disso, com a possibilidade de atualização dinâmica das informações do Cadastro, o Programa passa a ser um canal acessível, onde cada pessoa registra a sua trajetória de vida.

Após o levantamento das informações, para cada impacto avaliado, considerando as diferentes possibilidades de relação de causa e efeito para sua ocorrência, serão estabelecidas as correlações com os programas reparatórios da Fundação Renova e será proposto um Roteiro da Reparação para cada pessoa. Após a devolutiva ao(a) atingido(a) do Roteiro de Reparação proposto para cada pessoa, será possível monitorar as ações dos programas para mitigação dos impactos declarados. No decorrer das ações de reparação, caso uma pessoa ou uma família tenha uma mudança na sua trajetória de vida, será possível atualizá-los no cadastro de maneira ágil e eficiente. Dessa forma, cada indivíduo poderá ter mais de uma versão com as

informações declaradas durante as entrevistas de Cadastro. Nessa perspectiva o roteiro de reparação de é construído de maneira participativa, tendo em vista os relatos declarados em cada momento de vida das pessoas atingidas.

O monitoramento das ações de reparação também terá uma perspectiva participativa, contando com a avaliação dos técnicos envolvidos na execução das ações, das equipes do Território e de Diálogo, das assessorias técnicas e do(a) atingido(a). Essa proposta de monitoramento 360º possibilitará a produção de resultados consistentes de avaliação das ações executadas.

2.11. Cadastramento de Povos tradicionais

A metodologia de cadastro Fase 2 contempla o cadastramento de povos tradicionais, em parceria com o Programa de Qualidade de Vida de Outros Povos e Comunidades Tradicionais. Para tanto, serão realizadas as seguintes etapas de trabalho:

- **Etapa 1:** Apresentação presencial para cada comunidade tradicional dos objetivos do Programa de Cadastro e dos formulários de pesquisa;
- **Etapa 2:** Desenvolvimento em conjunto com a comunidade tradicional de formulários específicos para levantamento da tradicionalidade;
- **Etapa 3:** Levantamento das informações por meio de pesquisa direta (presencial);
- **Etapa 4:** Avaliação de impacto conforme metodologia da Fase 2 e construção de Roteiro da Reparação.

Nos itens a seguir desse documento serão detalhadas as etapas que constituem o Cadastro Fase 2.

3. Detalhamento das etapas do Cadastro Fase 2

O Cadastro Fase 2 é composto por 9 etapas, conforme diagrama abaixo:

Figura 2 – Etapas do Cadastro Fase 2



O monitoramento das ações de reparação terá uma perspectiva participativa:

- Técnicos envolvidos na execução das ações;
- Equipes do Território e de Diálogo;
- Assessorias técnicas;
- Atingido(a).

Etapa 1: Solicitação de Cadastro

Como se sabe, os canais de relacionamento da Fundação Renova são abertos à manifestação geral do público. Em 2018, foi recebida uma média mensal de 1.841 solicitações por novos cadastros. Atualmente, nessa etapa, o atendente colhe dos solicitantes seus dados pessoais e de contato, registrando em um campo aberto do sistema o relato que caracteriza o impacto para o qual o manifestante deseja reparação.

Etapa 2: Agendamento com o solicitante

A partir da manifestação de interesse em ingressar no processo de cadastramento da Fundação Renova, o novo processo do Cadastro Fase 2 se inicia com o contato para identificação dos dados completos de contato do solicitante e dos seus familiares, explicação sobre as etapas do Cadastro, identificação de situações de vulnerabilidade que necessitem de priorização e realização do agendamento da entrevista de cadastro.

Para tanto, o primeiro contato inicia-se com a explicação sobre o funcionamento de todo o processo de cadastro e suas etapas subsequentes. Será informado a necessidade de contato com cada um dos indivíduos integrantes da família, tendo em vista que avaliação de impactos será realizada por indivíduo. Nesse momento será possível apurar todos os indivíduos relacionados ao impacto declarado, sejam eles coabitantes ou não. Isso garantirá o registro de membros da família que, apesar de residirem em endereço diferente, dependam economicamente dos solicitantes. Cabe ressaltar que serão respeitadas as múltiplas formas de organização e arranjos das famílias das pessoas atingidas, deixando ao critério delas informar sua composição e relação de dependência.

Em relação as informações dos integrantes da família serão coletadas os nomes, a indicação de contato telefônico de cada um e a indicação de um responsável respondente para casos de menores de 18 anos ou para casos de pessoas com

algum tipo de limitação/deficiência, tornando o cadastro um canal mais acessível aos atingidos.

Outro elemento que será analisado já na etapa de Solicitação de Cadastro (manifestação) é a eventual necessidade de priorização de atendimento, com base na avaliação das regras de vulnerabilidade, cujas perguntas necessárias para sua aplicação serão realizadas nessa etapa.

Por fim, será realizado o agendamento individual da etapa de Cadastro. De maneira organizada e dentro da disponibilidade de cada pessoa, será possível aprofundar o diagnóstico dos danos relatados, respeitando-se a visão e percepção particular sobre os danos sofridos.

Etapa 3: Pesquisa de Cadastro Socioeconômico

A etapa de cadastro será realizada preferencialmente¹⁰ por telefone. Nela serão colhidos os detalhamentos dos danos supostamente sofridos por cada um dos familiares daquele manifestante que requereu atendimento.

A coleta de dados será realizada por meio da aplicação de roteiros de perguntas semiestruturados, formato no qual há integração de questões abertas e fechadas. Esse instrumento de pesquisa proporciona a integração de métodos qualitativos e quantitativos de dados. Essa estratégia contribui para identificação de casos específicos, mas também o diagnóstico de possíveis casos recorrentes. Para tanto, a entrevista será orientada por um roteiro de perguntas, buscando capturar a percepção do atingido sobre os impactos indicados. Por exemplo, para um pescador será perguntado quais impactos ele percebe na sua atividade, como contaminação ou morte dos peixes, queda nas vendas, proibição da atividade, etc., incluindo também a percepção sobre possíveis soluções e medidas para reparação.

¹⁰ Também haverá uma equipe de aplicação do cadastro no território, o qual poderá ser feito na casa do potencial atingido ou em plantões. O procedimento de execução da pesquisa não sofrerá alterações em virtude do local em que é executada. Assim sendo, a descrição relativa à aplicação do cadastro por telefone é válida para as demais modalidades de cadastramento.

Destaca-se que não haverá categorias entre as quais o atingido terá que se enquadrar. Ao contrário, as perguntas serão voltadas para captar as situações específicas de impactos contidas nos relatos das pessoas. Portanto, foi construído um conjunto de formulários adaptáveis as diversas situações existentes nas localidades atingidas. Nos casos em que o Grupo de Atividade, impactos e causas constarem enquanto uma pré categoria do sistema, o atendente irá assinalá-la. Essas categorias foram construídas com base no conhecimento adquirido nas etapas de cadastro já realizadas. E nas ocasiões em que não houver, as informações serão registradas em campo aberto do sistema para uma pós categorização.

Para cada grupo de impacto no qual os indivíduos estarão vinculados, também serão aplicadas perguntas estruturadas que permitam compreender a eventual ocorrência do dano no espaço e sua gradação ao longo do tempo. O sistema terá uma funcionalidade de localização dos endereços, sendo possível identificar o local de moradia e local de impacto do atingido. Isso permitirá, na etapa de avaliação de danos e encaminhamento à reparação, quando pertinente, cruzar o relato com os dados ambientais.

Uma vez colhidos os dados, estes serão consolidados sistemicamente e uma cópia das informações será encaminhada às famílias em meio digital sempre que possível. Quando não for possível, a Fundação Renova fará uma impressão dos documentos e seu envio por correio aos cadastrados. Os formulários serão proativamente validados pela equipe que aplica o cadastro. As perguntas-chave que categorizam os danos serão repassadas ao final do processo permitindo ao atingido corrigir qualquer eventual divergência.

Etapa 4: Envio do formulário respondido

Todos os entrevistados receberão uma cópia do formulário imediatamente pelo Portal do Usuário. Para pessoas que não tem acesso ao Portal, também será realizada a entrega por correio ou presencialmente.

Etapa 5: Coleta e Validação de Documentos

Na etapa de cadastro também serão requeridos os documentos pessoais de identificação dos familiares, comprovante de residência anterior à data do rompimento, assim como outros requeridos para atendimento dos programas de atuação individual, tal qual o RGP, por exemplo. O recolhimento desses documentos poderá ser realizado preferencialmente por meio eletrônicos ou via CIA (Centro de Informações e atendimento) da Fundação Renova. Para casos específicos outras formas de envios também poderão ser articuladas, com envio pelo correio e com apoio das equipes de diálogo que atuam nos territórios.

Os documentos coletados passam ainda por uma etapa de validação pela equipe da Fundação Renova. Assim será possível identificar se os documentos enviados estão legíveis e condizentes com as informações declaradas. Isso permitirá agilizar o processo de análise de elegibilidade aos outros programas de atendimento individual.

Etapa 6: Agendamento da pesquisa de campo

A próxima etapa do Programa de Cadastro refere-se ao agendamento de pesquisa de campo. Essa etapa será necessária especificamente para pessoas nos quais foram identificados impactos materiais ou em estabelecimentos comerciais. Para tanto, será agendada uma pesquisa *in loco*, concebida como uma Visita Técnica e conduzida por especialistas para elaboração de laudo.

Etapa 7: Pesquisa de Campo

Uma vez considerados potenciais impactadas e com necessidade de complementação de informações para execução das ações reparatórias, as pessoas são encaminhadas para a etapa de Pesquisa de Campo. Nessa etapa, a equipe de cadastramento irá até o local de residência da família ou de sua propriedade impactada, na data agendada, para complementar as informações colhidas por telefone¹¹.

Um dos principais objetivos dessa etapa consiste em georreferenciar o local do dano (se necessário, por meio de visita *in loco*). Além disso, serão colhidas informações de cunho qualitativo, relacionando ao entendimento do dano ao contexto local, incluindo aí narrativas sobre eventuais interferências em dinâmicas sociocomunitárias, questões culturais, entre outras. Também serão coletados novos comprovantes e documentos eventualmente não encaminhados na etapa anterior.

Além disso, em tal etapa os vistoriadores irão executar os levantamentos necessários para elaboração do laudo de avaliação dos danos materiais e de atividades econômicas, produto que serve de insumo para a indenização.

Mais uma vez, nessa etapa as famílias serão esclarecidas de todas as etapas posteriores do processo, especialmente a indicação de que receberão um parecer com a fundamentação final da avaliação de seus danos.

Etapa 8: Avaliação de impactos

Uma vez colhidos os dados nas etapas anteriormente descritas, as informações serão processadas para posterior direcionamento aos programas pertinentes. Nesse sentido, será necessária a aplicação de regras para operacionalização desse

¹¹ Nos casos de cadastros já realizados na casa da família, essa etapa será executada concomitantemente.

direcionamento. Entretanto, as referidas regras não são de responsabilidade do Cadastro. Como se sabe, de forma geral elas encontram-se em discussão no âmbito de cada Programa e da Área de Curadoria de Impactos, considerando também as Comissões de Atingidos e suas assessorias técnicas.

Por esse motivo, a funcionalidade de processamentos de dados será construída de forma adaptável, permitindo que, uma vez produzidas inovações nas diferentes frentes de atuação, elas poderão ser incorporadas ao sistema e reprocessadas para novo direcionamento aos Programas.

Diante dessas considerações, as explicações apresentadas a seguir acerca dessa etapa sistêmica do processo têm como premissa de que as regras de avaliação de impactos estarão validadas no âmbito da Governança e que, sempre que modificadas, serão reinseridas no sistema.

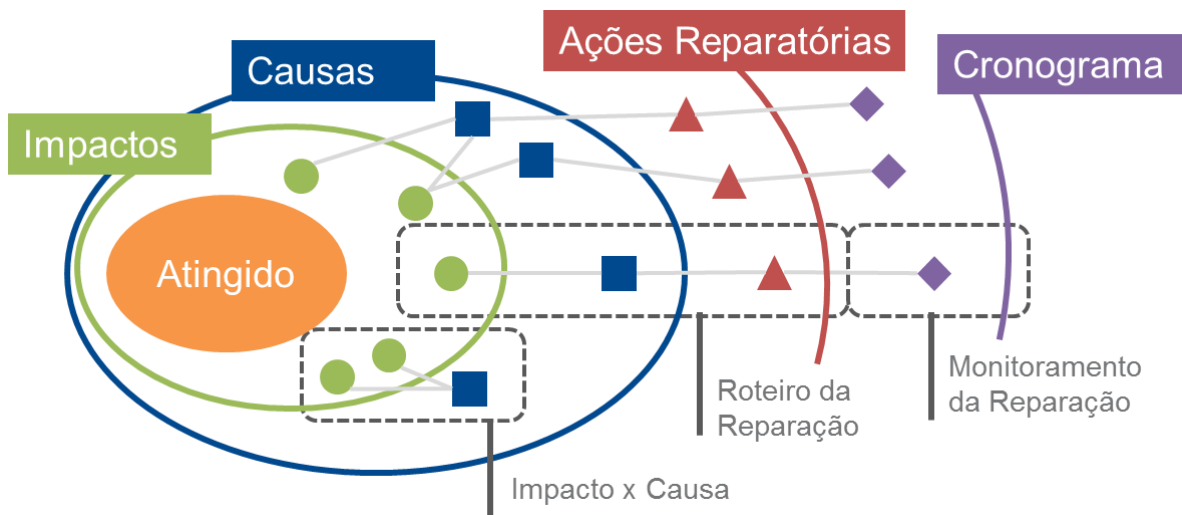
Para cada impacto será definida a hierarquia entre as fontes de informações para se chegar até a avaliação final. Por exemplo, será validado um impacto de deposição de rejeito relatado no âmbito do cadastramento apenas aquelas propriedades que estiverem no interior do polígono de afetação da lama, o qual é definido pelo programa de Manejo de Rejeito em conjunto com os atores internos e externos que participam da elaboração dessa informação técnica.

Diante dessa premissa, uma vez que as informações forem colhidas nas etapas de solicitação de cadastro e de cadastro, elas serão sistemicamente processadas em conjunto com os dados ambientais, socioeconômicos e de território que eventualmente componham as regras de Avaliação de Impactos. Para tanto, os sistemas que processam dados espaciais (sistema GEO) serão fundamentais, tendo em vista que os danos relatados serão localizados no território e parte das regras de elegibilidade dependerão, portanto, de análises espaciais, inclusive em função das prováveis especificidades locais que serão defendidas por cada Comissão de Atingidos.

Para cada impacto avaliado, considerando as diferentes possibilidades de relação de causa e efeito para sua ocorrência, serão estabelecidas as correlações com os programas reparatórios pertinentes (roteiro da reparação). Por exemplo, um produtor rural (grupo de atividade) que teve impacto no exercício de alguma atividade agropecuária decorrente da afetação de benfeitorias será encaminhado aos Programas de Infraestrutura e de os do Uso Sustentável da Terra, enquanto aquele impactado apenas na irrigação será direcionado ao de Monitoramento da Qualidade da Água e os de Uso Sustentável da Terra.

Essa nova abordagem de correlação e análise dos dados busca dar mais foco ao atingido. O ponto de partida é percepção de impacto do atingido. Depois correlacionando e validando as causas com as áreas técnicas e, por fim, informando as ações envolvidas na reparação integral do dano.

Figura 3 - Sistema de Informações focado no Atingido



Fonte: Fundação Renova

Etapa 9: Roteiro da Reparação

Definidas todas as hierarquias das informações, regras de impacto e correlação com os Programas reparatórios (reitera-se, debatidas nas esferas de Governança),

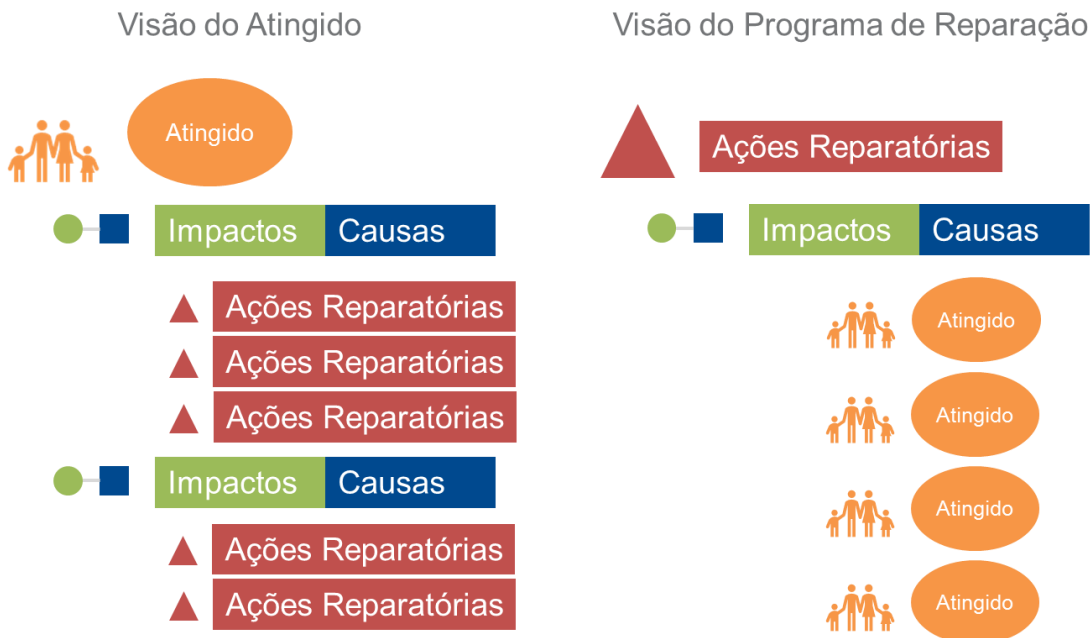
o sistema processará as informações e chegará ao resultado tanto da avaliação de impacto quanto para facilitar a avaliação de elegibilidade dos Programas pertinentes. O produto dessa etapa será um Roteiro da Reparação, no qual estarão contidos os fundamentos das análises para cada um dos indivíduos cadastrados e a proposta de programas para atendimento.

Ou seja, após o levantamento das informações, para cada impacto avaliado, considerando as diferentes possibilidades de relação de causa e efeito para sua ocorrência, serão estabelecidas as correlações com os programas reparatórios da Fundação Renova e será proposto um Roteiro da Reparação para cada pessoa. O Roteiro da Reparação é entendido como o caminho proposto pela Fundação Renova para cada pessoa tendo em vista a reparação integral de seus danos relatados, sejam eles de ordem material ou imaterial.

Essa nova abordagem de correlação e análise dos dados busca dar mais foco ao atingido(a). O ponto de partida é a percepção de impacto do atingido, depois correlaciona-se as causas com as áreas técnicas e, por fim, são propostas ações de reparação para o atingido. Essa integração das informações entre a percepção de impacto levantadas no Cadastro com as ações desenvolvidas pela Fundação Renova será possível em razão do desenvolvimento de um módulo específico para o Cadastro Fase 2 diretamente no sistema interno da Renova (SGS).

Todo o processo será construindo permitindo maior clareza e transparência para o processo de reparação. Sob a ótica do Atingido será possível verificar seus impactos e causas validados e as ações reparatórias relacionadas. Sob a ótica dos Programas, será possível visualizar as ações reparatórias que ele oferece e quais atingidos atende.

Figura 4 - Visão do Atingido x Visão do Programa



Fonte: Fundação Renova

Etapa 10: Monitoramento das ações de reparação

Após a devolutiva ao(a) atingido(a) do Roteiro de Reparação proposto para cada pessoa, será possível monitorar as ações dos programas para mitigação dos impactos declarados. O monitoramento das ações se dará também através de um módulo no SGS onde os técnicos envolvidos nos programas de reparação irão reportar as ações executadas e em desenvolvimento. Será possível monitorar ações tanto ao nível individual, como a verificação de uma visita individual, quanto coletivas, como a realização de reuniões comunitárias. Entende-se que essa estratégia trará total transparência em relação ao status de desenvolvimento de cada ação da Fundação Renova.

O monitoramento das ações de reparação terá uma perspectiva participativa, contando com a avaliação dos técnicos envolvidos na execução das ações, das equipes do Território e de Diálogo, das assessorias técnicas e do(a) atingido(a). Essa proposta de monitoramento 360° possibilitará a produção de resultados consistentes de avaliação das ações executadas.

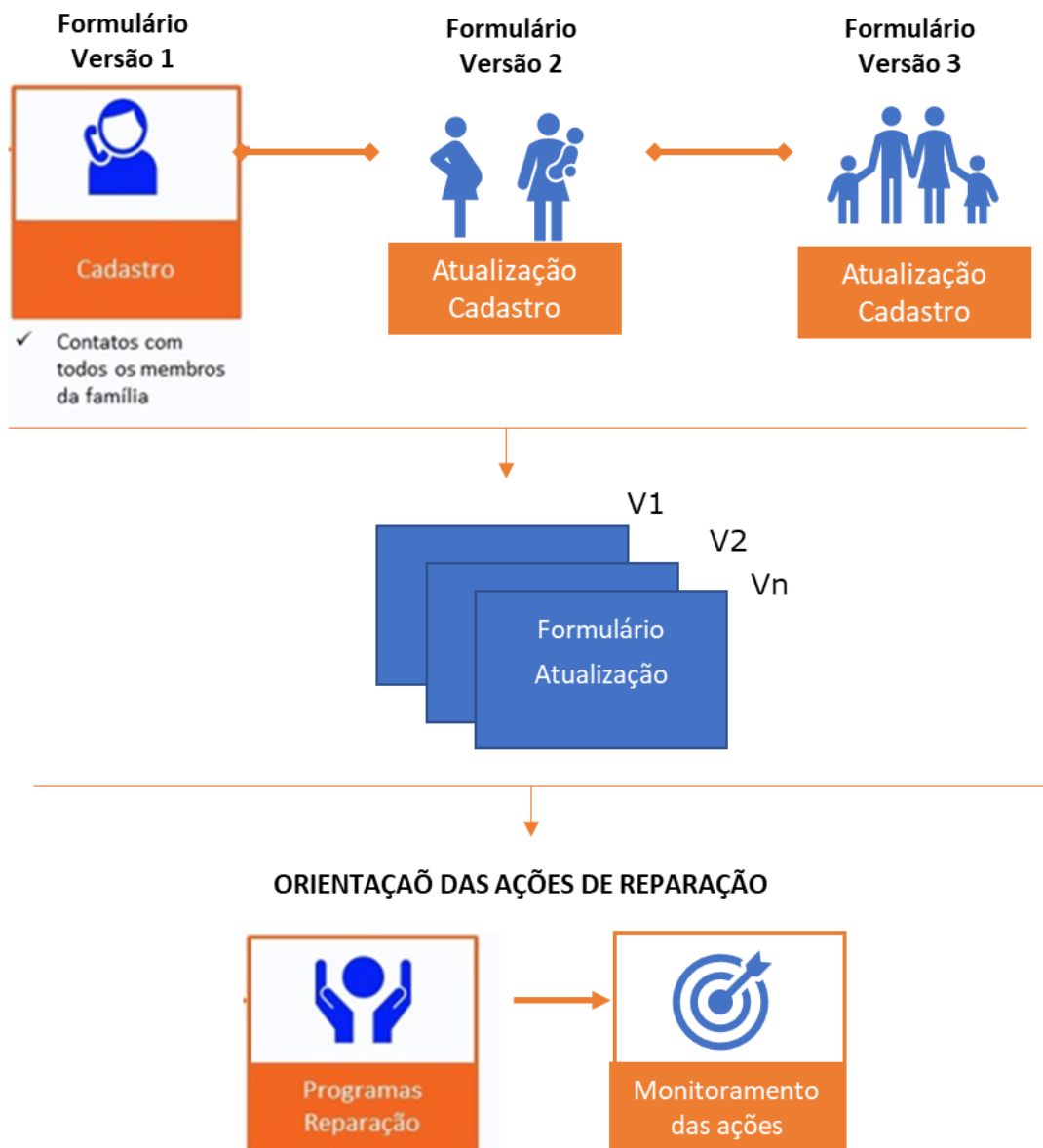
Etapa 11: Atualização das informações do cadastro

No decorrer das ações de reparação, caso uma pessoa ou uma família tenha uma mudança na sua trajetória de vida, como alterações na composição familiar ou nos seus dados cadastrais, será possível atualizá-los no cadastro de maneira ágil e eficiente. A atualização das informações seguirá o fluxo normal do cadastro fase 2, por meio do registro de uma solicitação nos canais de relacionamento da Fundação Renova.

Feita a solicitação a equipe de pesquisa da Fase 2 irá entrar em contato com o solicitante por telefone e será realizada a atualização das informações. Dessa forma, cada indivíduo poderá ter mais de uma versão com as informações declaradas durante as entrevistas de Cadastro. Essas várias versões analisadas de maneira agregada refletem a trajetória de vida de cada pessoa, sendo um insumo de informações valiosas para possíveis reorientações das ações de reparação.

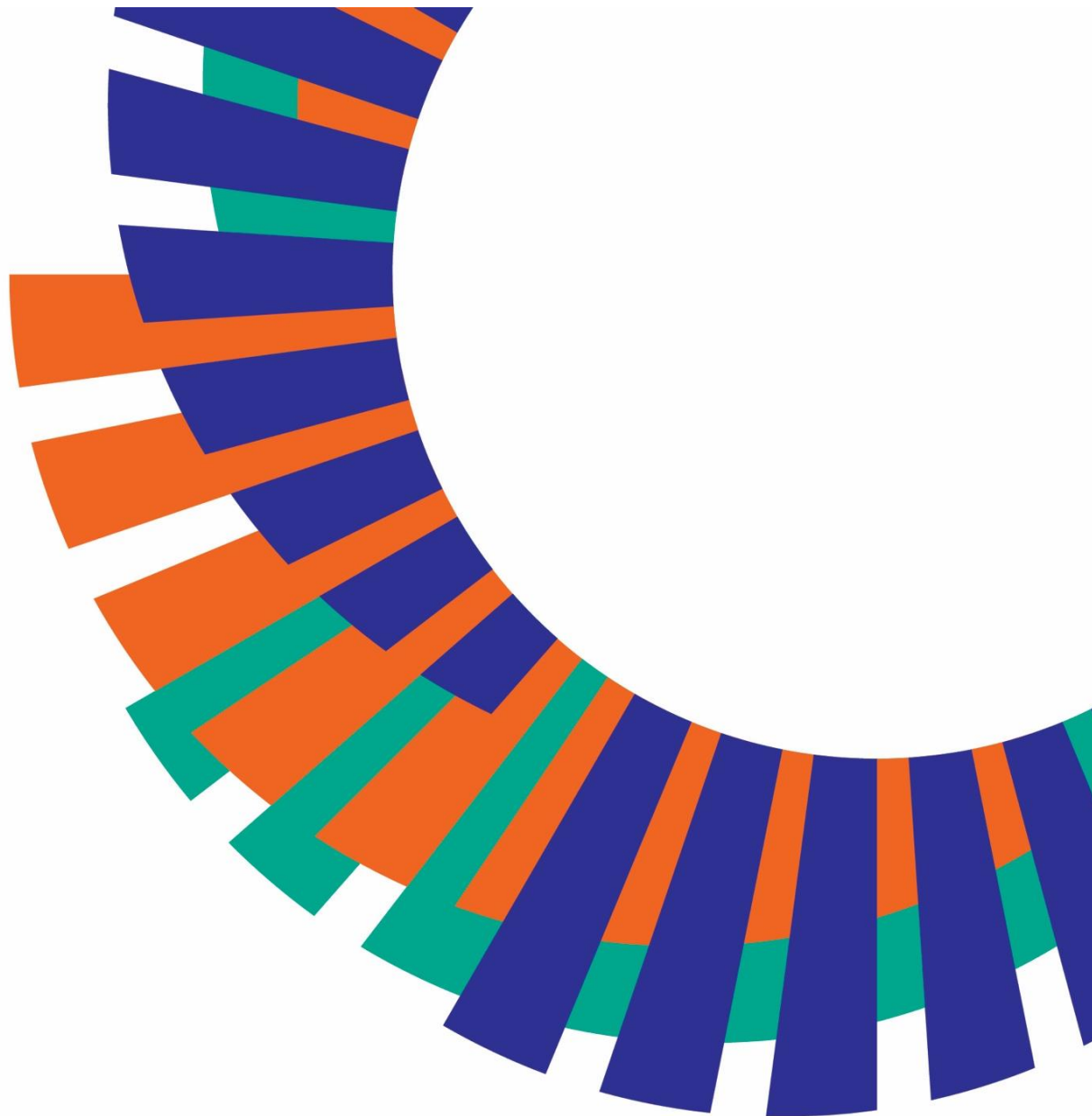
A imagem abaixo ilustra o processo de revisão do Cadastro:

Figura 5 – Processo de revisão de Cadastro



4. Anexos:

Manual de utilização do módulo do Cadastro Fase 2 no SGS



MANUAL – CADASTRO FASE 2



FUNDAÇÃO
renova

PG-001-PROGRAMA DE LEVANTAMENTO E DE
CADASTRO DOS IMPACTADOS

SUMÁRIO

1.1	Contextualização do Programa de Cadastro	3
2.	PÚBLICO DE ATENDIMENTO	4
3.	METODOLOGIA DO CADASTRO INTEGRADO – FASE 2	5
3.1	ETAPA 1: Registro de Manifestação	7
3.2	ETAPA 2: Agendamento do solicitante	7
3.3	Procedimento no SGS para AGENDAMENTO DO SOLICITANTE	9
3.4	Procedimento no SGS para AGENDAMENTO DO INTEGRANTE	25
3.5	Definição de conceitos no AGENDAMENTO DO SOLICITANTE.....	28
4.	ETAPA 3: Pesquisa de Cadastro Socioeconômico	30
4.1	Procedimento no SGS para aplicação de Pesquisa Socioeconômica	31
4.2	Conceitos etapa de aplicação da Pesquisa de Cadastro Socioeconômico	42

INTRODUÇÃO

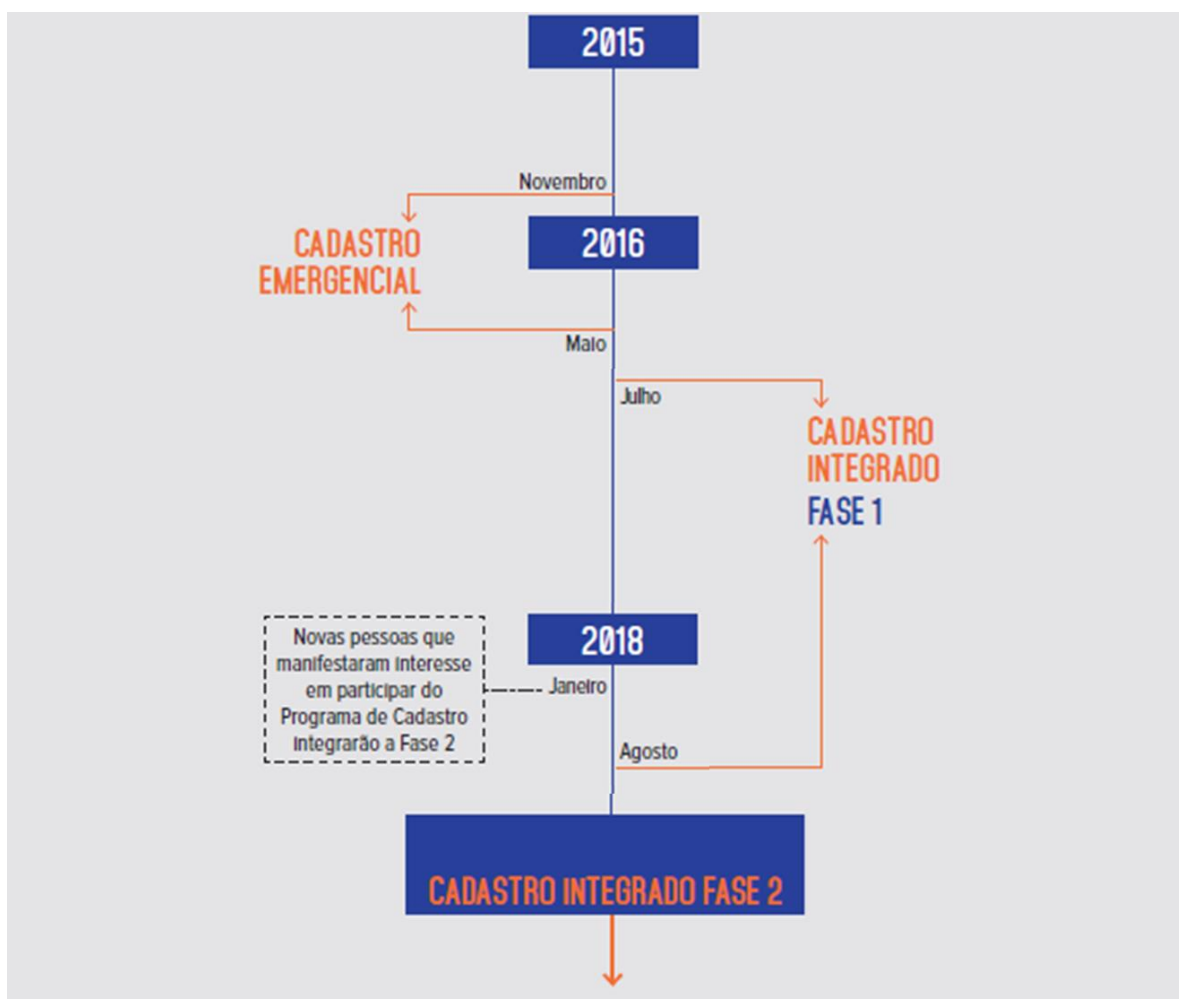
Esse documento visa apresentar os procedimentos de cadastramento individualizado aplicados pelo Programa de Cadastro e Levantamento de Impactos (PG 01) na etapa denominada como **CADASTRO INTEGRADO – FASE 2**. Essa etapa tem como objetivo atender as pessoas (além de micro e pequenas empresas¹) que solicitaram cadastramento pelos canais de relacionamento da Fundação Renova, a partir de 03/01/2018, e que identificaram algum impacto decorrente do rompimento da barragem de Fundão.

1.1 Contextualização do Programa de Cadastro

Sobre o histórico de atuação do Programa de Cadastro, existem três momentos principais que marcam o processo de levantamento de informações das pessoas atingidas pelo rompimento da Barragem de Fundão, quais sejam: i) o Cadastro Emergencial, ii) o Cadastro Integrado – Fase 1, iii) o Cadastro Integrado – Fase 2, cuja parte é objeto desse Manual.

¹ Neste caso, micro e pequenas empresas (Considera-se pequena empresa, aquelas com receita bruta anual de até R\$ 3,6 milhões).

Figura 1 – Histórico de atuação do Programa de Cadastro



2. PÚBLICO DE ATENDIMENTO

O público de solicitaram cadastramento pelos canais de relacionamento da Fundação Renova, a partir de 03/01/2018, e que identificaram algum impacto decorrente do rompimento da barragem de Fundão. É previsto o atendimento de 23 mil solicitações, totalizando aproximadamente 90 mil pessoas.

Figura 2 – Público de atendimento

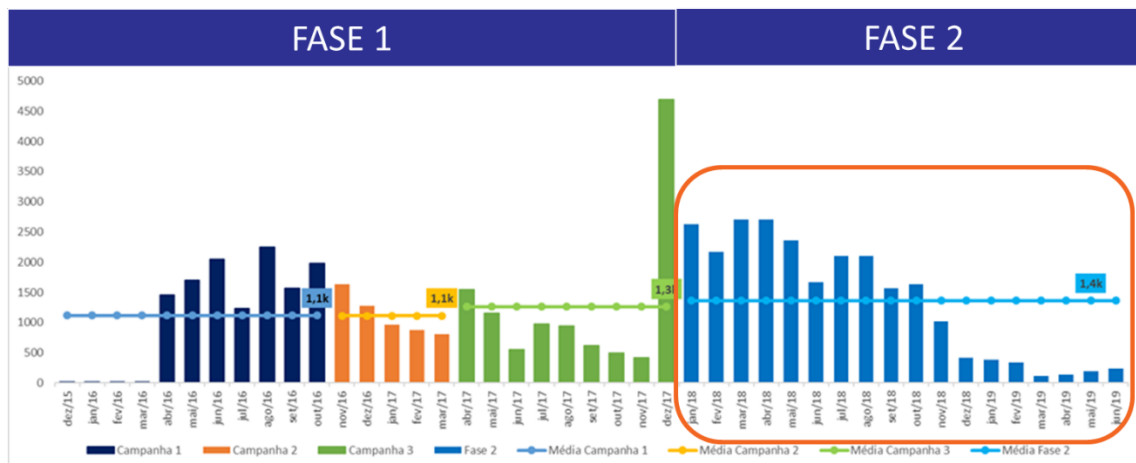


Figura 3 – Ponto de atenção ao público atendido na Fase 2

3. METODOLOGIA DO CADASTRO INTEGRADO – FASE 2

O formato metodológico do Cadastro Integrado – Fase 2 visa atender às considerações recebidas pela Fundação Renova relativas ao Programa de Cadastro ao longo de toda sua história, incluindo a Nota Técnica (NT nº 32/CTOS-CIF) emitida pela Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Financeiro Emergencial (CTOS). Portanto, a Fase 2 do cadastro tem como objetivos:

Figura 4 – Pontos de destaque do Cadastro Integrado - Fase 1

Cadastro Integrado – Fase 2

- » Promover maior agilidade de cadastramento;
- » Permitir maior transparência dos processos de cadastro;
- » Possibilitar a avaliação de impactos no nível dos indivíduos;
- » Incorporar uma postura proativa para identificar e cadastrar populações atingidas;
- » Identificar a totalidade das áreas impactadas.

O novo fluxo foi pensado para atender às seguintes necessidades:

- **Execução em menor tempo:** respostas mais ágeis (prazos por indivíduo);
- **Transparência:** maior clareza quanto ao processo;
- **Participação social:** os atingidos devem participar (TAC Gov);
- **Inclusivo:** permitir diferenciações em função de especificidades territoriais e/ou individuais (acolhimento);
- **Avaliação dos impactos:** a partir das informações geradas pelos demais programas, permitir uma interrelação sistêmica dos resultados, considerando a gradação no tempo e no espaço (avaliação por indivíduos)

- **Informações chave:** produção de dados atualmente inexistentes (incluindo informações qualitativas);
- **Identificação dos modos de vida tradicionais:** incorporação de módulos para diagnósticos dos modos de vida característicos;
- **Equidade entre os membros da família:** o levantamento dos dados e informações será realizado por indivíduo, dando abertura para a fala a todos os membros da família, independente de gênero ou idade;
- **Propositivo:** inclusão nos formulários de momentos para os entrevistados indicarem sugestões e medidas para reparação, tendo em vista a intenção de incorporar, cada vez mais, a opinião das pessoas impactadas no processo de reparação;
- **Pesquisa domiciliar:** incorporação de pesquisa qualitativa para realização de entrevista, além da visita técnica para qualificação de informações;
- **Incorporação de recursos tecnológicos:** Utilização de sistema desenvolvido especificamente para o cadastro Fase 2, permitindo: i) envio de documentos via meios eletrônicos, correios ou presencial; ii) agendamento prévio das entrevistas para cadastramento, indicado pelo próprio entrevistado; iii) possibilidade de realização das entrevistas por telefone.

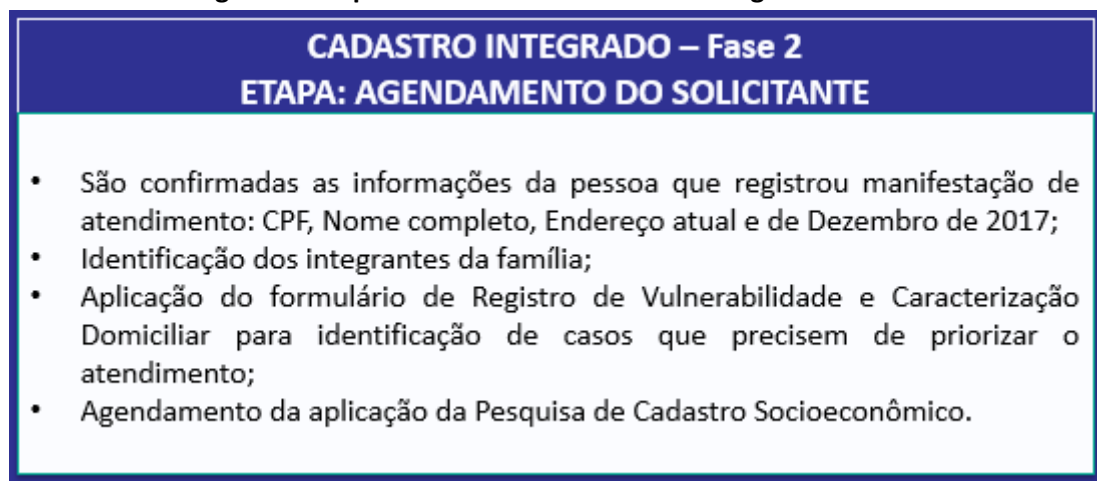
3.1 ETAPA 1: Registro de Manifestação

A primeira etapa do processo de cadastro refere-se ao registro de manifestação nos Canais de Relacionamento da Renova. Como se sabe, os canais de relacionamento da Fundação Renova são abertos à manifestação geral do público. Em 2018, foi recebida uma média mensal de 1.841 solicitações por novos cadastros. Atualmente, nessa etapa, o atendente colhe dos solicitantes seus dados pessoais e de contato, registrando em um campo aberto do sistema o relato que caracteriza o impacto para o qual o manifestante deseja reparação.

3.2 ETAPA 2: Agendamento do solicitante

A partir da manifestação de interesse em ingressar no processo de cadastramento da Fundação Renova, o novo processo do Cadastro Fase 2 se inicia a etapa de contato com o solicitante, com intuito de realizar as seguintes atividades:

Figura 5 - Etapas de trabalho do Cadastro Integrado – Fase 2



Nesse momento será possível apurar todos os indivíduos relacionados ao impacto declarado, sejam eles coabitantes ou não. Isso garantirá o registro de membros da família que, apesar de residirem em endereço diferente, dependam economicamente dos solicitantes. Além disso, será possível o registro de pessoas com a indicação de um responsável respondente para casos de menores de 18 anos ou para casos de pessoas com algum tipo de limitação/deficiência, tornando o cadastro um canal mais acessível aos atingidos. Também na etapa de agendamento do solicitante, o manifestante será informado sobre o funcionamento de todo o processo de cadastro e suas etapas subsequentes. Será informado a necessidade de contato com cada um dos indivíduos integrantes da família, tendo em vista que avaliação de impactos será realizada por indivíduo.

Outro elemento que será analisado já na etapa é a eventual necessidade de priorização de atendimento, com base na avaliação das regras de vulnerabilidade, cujas perguntas necessárias para sua aplicação serão realizadas nessa etapa. Por fim, será realizado o agendamento individual da etapa de Cadastro. De maneira organizada e dentro da disponibilidade de cada pessoa, será possível aprofundar o diagnóstico dos danos relatados, respeitando-se a visão e percepção particular sobre os danos sofridos.

A priorização será realizada conforme soma dos marcadores de vulnerabilidade de cada família, indicadas na tabela abaixo. As famílias que apresentarem todos os itens de vulnerabilidade (total =12) devem ser priorizadas, ao passo que as famílias sem indicação de características de vulnerabilidade (total = 0) a ordem de atendimento permanece tendo como referência a data de registro da manifestação.

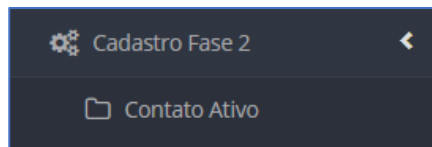
Figura 6 – Critérios para priorização do atendimento

ETAPA	MARCADOR DE VULNERABILIDADE	PESO DA RESPOSTA
AGENDAMENTO DO SOLICITANTE	Existência de alguma mulher gestante na família	1
	Existência de alguma mulher amamentando	1
	Existência de alguma criança ou adolescentes (com menos de 18 anos)	1
	Existência de alguma pessoa com deficiência	1
	Existência de algum idoso (>= 60 anos)?	1
	Atividade econômica impactada é a principal fonte de renda da sua família	1
	Existência de risco de alagamento/desmoroamento da residência	1
	Existência de alguém na família que compra medicamentos de uso regular	1
	Existência de risco de suicídio	1
	Existência de risco de insegurança alimentar/ falta de alimentação disponível	1
	Existência de risco de violência doméstica	1
	Existência de outras vulnerabilidades	1
TOTAL		12

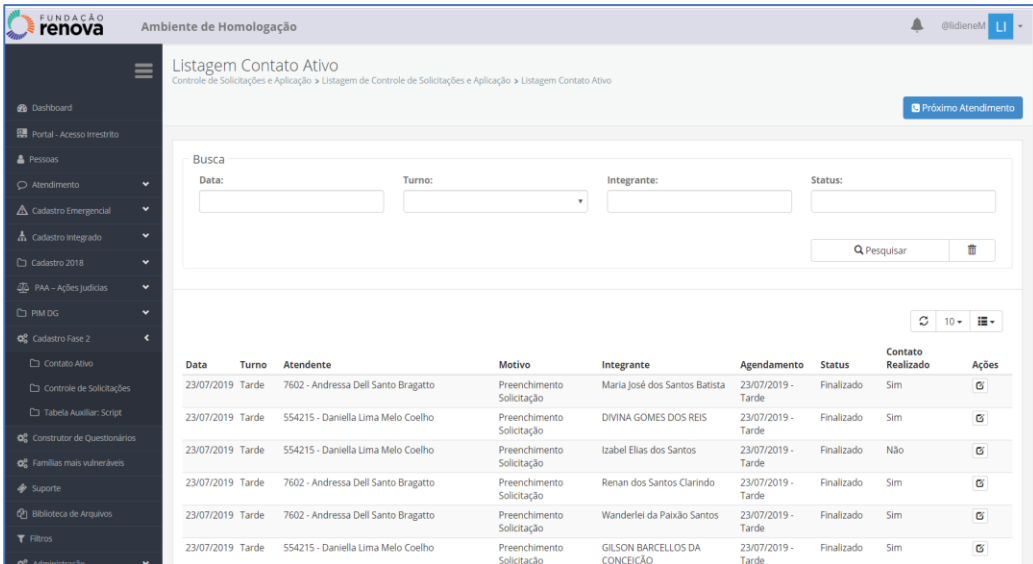
3.3 Procedimento no SGS para AGENDAMENTO DO SOLICITANTE

Em relação ao AGENDAMENTO DO SOLICITANTE deve ser considerada a realização das seguintes atividades:

- 1º. Após se autenticar no sistema, selecione a opção **Cadastro Fase 2 > Contato ativo**:



- 2º. Será exibida a listagem de contatos ativos com seus respectivos status:



Busca

Data: Turno: Integrante: Status:


Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Maria José dos Santos Batista	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="checkbox"/>
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	DIVINA GOMES DOS REIS	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="checkbox"/>
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	Izabel Elias dos Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Não	<input type="checkbox"/>
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Renan dos Santos Clarindo	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="checkbox"/>
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Wanderlei da Paixão Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="checkbox"/>
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	GILSON BARCELLOS DA CONCEIÇÃO	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="checkbox"/>



- ✓ É possível filtrar por Data, Turno, Nome do Integrante ou status ou ainda navegar entre as páginas. Para tanto, preencha um dos campos e selecione a opção *“Pesquisar”*.
- ✓ Na listagem ficará visível os atendimentos associados ao usuário autenticado.

- 3º. Para iniciar o próximo atendimento que esteja programado na fila, selecione a opção **“Próximo Atendimento”**:

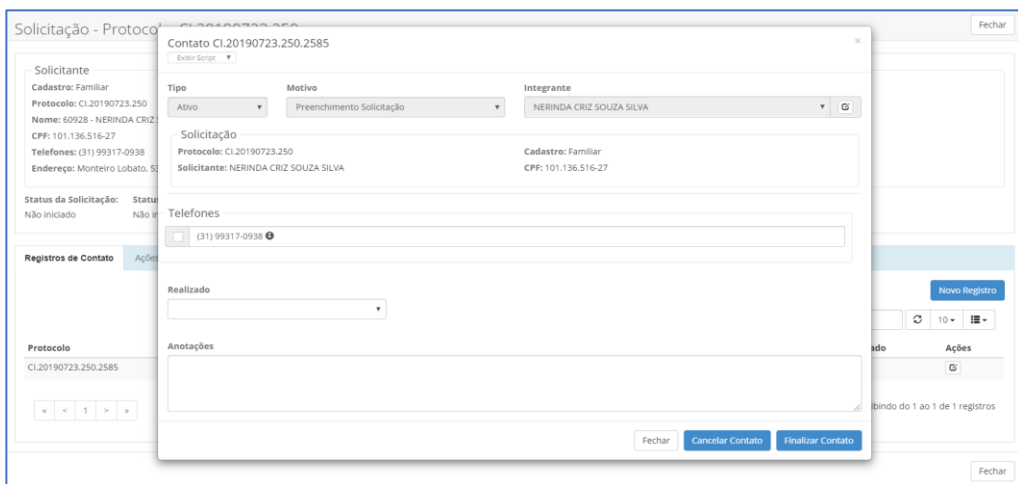
- ✓ As solicitações serão carregadas conforme priorização, mesclando tanto quem possui agendamento quanto quem possui uma solicitação.
- ✓ Um novo atendimento será iniciado e os campos virão preenchidos situação do solicitante:

Tipo	Motivo	Integrante
Ativo	Preenchimento Solicitação	NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

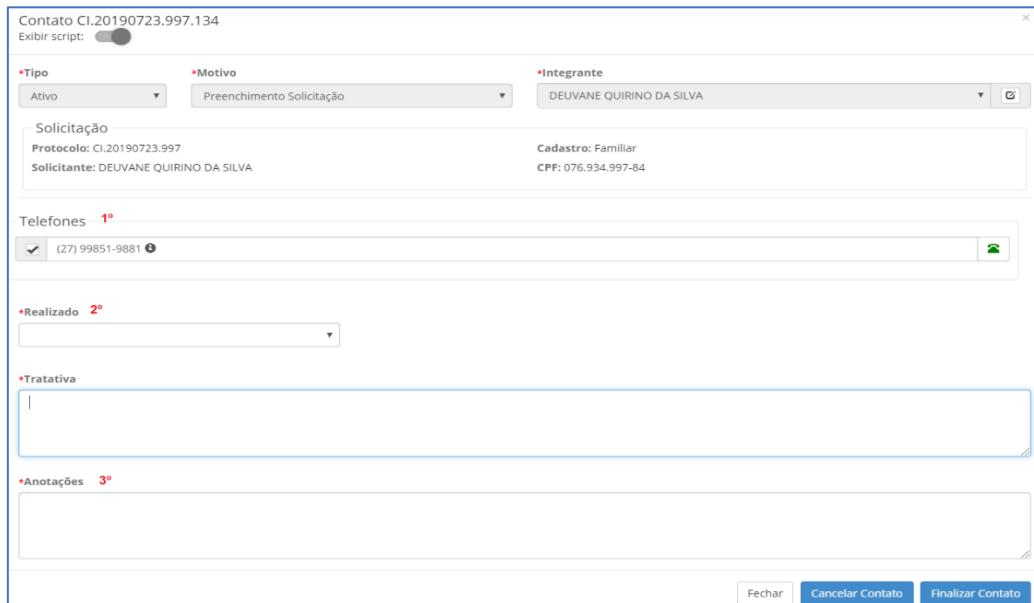
- ✓ É possível realizar o atendimento ou alterações por registros exibidos. Identifique um registro e na coluna Ações, selecione a opção para “iniciar contato”,  :

Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
24/07/2019	Manhã	302734 - ALLYSSON SILVA LEÃO	Preenchimento Solicitação	maria aparecida gaigher	24/07/2019 - Manhã	Não iniciado	Não	
07/08/2019	Manhã	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	MARCONI SANTOS SOARES	07/08/2019 - Manhã	Não iniciado	Não	


- ✓ Serão exibidos os campos para realização do contato:



4º. Verifique os dados da solicitação, selecione o telefone (1º) que será efetuado contato.



5º. Informe se o **contato foi realizado**, se o telefone foi atendido (2º):

- x Não conseguiu contato, clique sobre o ícone do telefone () e selecione o motivo.

Telefones	
<input checked="" type="checkbox"/> (31) 99180-5721	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Realizado	
<input type="text"/>	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> Telefone na caixa postal Telefone fora de área Pessoa não conhece o impactado Número inexistente

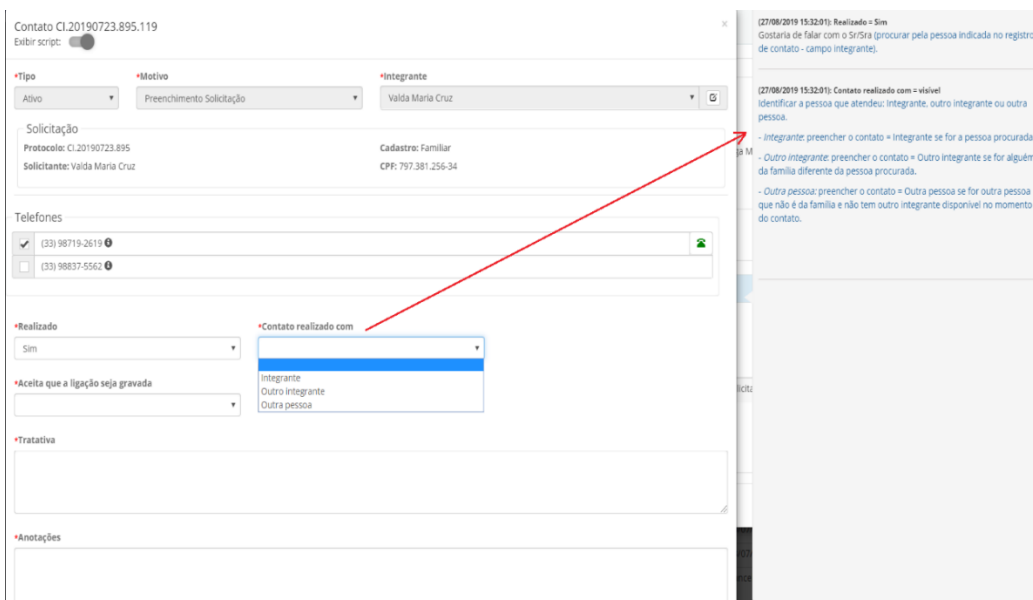
6º. Adicione **observações (3º)** que entenda serem relevantes para o atendimento.

- ✓ O sistema exibirá os scripts de contato ao longo do cadastro com o objetivo de fornecer uma orientação sobre o processo e o procedimento das informações.

Contato realizado SIM ou NÃO:

7º. Contato “realizado” igual a “SIM”:

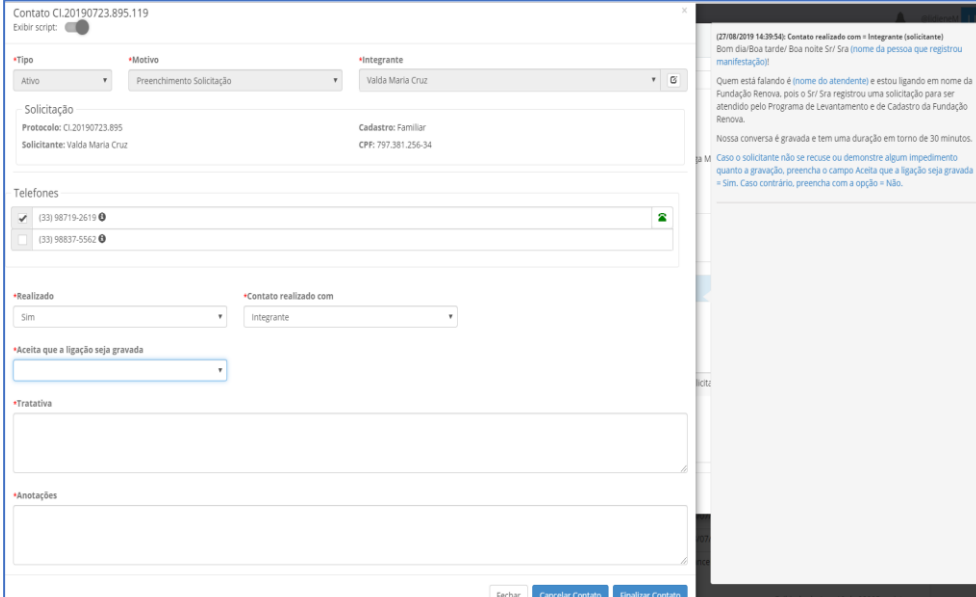
- ✓ Caso consiga contato por telefone e não ser da pessoa/integrante, o atendente deve entrar no cadastro da pessoa e alterar informação.



1) Selecione **com quem foi realizado o contato**:

- ✓ Para ligações atendidas por advogados (representantes dos solicitantes) a aplicação das etapas não será realizada. O cadastro é do indivíduo, solicitantes e integrantes da família. Ver [Procedimento de contato com advogado](#) caso ocorra esta situação.
- ✓ Os scripts² serão exibidos conforme o tipo de contato selecionado. Basta segui-los no atendimento:
 - **Integrante: é a pessoa que registrou a solicitação**
(segue para a seleção de aceite de gravação da ligação):

² Os scripts podem ser melhorados no sistema não devendo ser considerados como versão final os existentes neste manual, que estão sendo aplicados como ilustração.



Contato CL20190723.895.119
Exibir script: [ícone]

*Tipo: Ativo | *Motivo: Preenchimento Solicitação | *Integrante: Valda Maria Cruz

Solicitação
Protocolo: CL20190723.895 | Cadastro: Familiar
Solicitante: Valda Maria Cruz | CPF: 797.381.256-34

Telefones
 (33) 98719-2619
 (33) 98837-5562

*Realizado: Sim | *Contato realizado com: Integrante

*Aceita que a ligação seja gravada: [dropdown]

*Tratativa: [text area]

*Anotações: [text area]

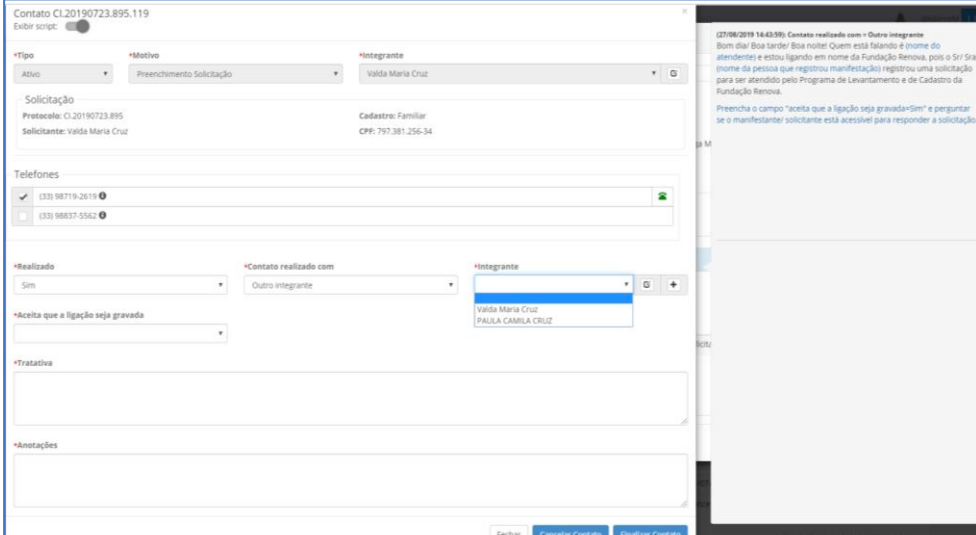
Fechar | Cancelar Contato | Finalizar Contato

27/06/2019 14:39:54: Contato realizado com = Integrante (solicitante)
Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite Sr/ Sra (nome da pessoa que registrou manifestação)
Quem está falando é (nome do atendente) e estou ligando em nome da Fundação Renova, após o Sr/ Sra registrar uma solicitação para ser atendido pelo Programa de Levantamento e de Cadastro da Fundação Renova.
Nossa conversa é gravada e tem uma duração em torno de 30 minutos.
Caso o solicitante não se recuse ou demonstre algum impedimento quanto a gravação, preencha o campo Aceita que a ligação seja gravada = Sim. Caso contrário, preencha com a opção = Não.

Exibindo de 1 ao 10 de 2300 registros

- **Outro integrante:** É uma pessoa que mora no mesmo domicílio do solicitante.

- ✓ Pode ser selecionado um integrante na lista de integrantes ou adicionado um novo.
- ✓ A aplicação do agendamento/questionário de vulnerabilidades pode ser realizada com outro integrante/pessoa de referência.



Contato CL20190723.895.119
Exibir script: [ícone]

*Tipo: Ativo | *Motivo: Preenchimento Solicitação | *Integrante: Valda Maria Cruz

Solicitação
Protocolo: CL20190723.895 | Cadastro: Familiar
Solicitante: Valda Maria Cruz | CPF: 797.381.256-34

Telefones
 (33) 98719-2619
 (33) 98837-5562

*Realizado: Sim | *Contato realizado com: Outro integrante | *Integrante: [dropdown menu open showing Valda Maria Cruz, PAULA CAMILA CRUZ]

*Aceita que a ligação seja gravada: [dropdown]

*Tratativa: [text area]

*Anotações: [text area]


Fechar | Cancelar Contato | Finalizar Contato


27/06/2019 14:43:59: Contato realizado com = Outro integrante
Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite! Quem está falando é (nome do atendente) e estou ligando em nome da Fundação Renova, após o Sr/ Sra (nome da pessoa que registrou manifestação) registrar uma solicitação para ser atendido pelo Programa de Levantamento e de Cadastro da Fundação Renova.
Preencha o campo "aceita que a ligação seja gravada=Sim" e perguntar se o manifestante solicitante está acessível para responder a solicitação.

Exibindo de 1 ao 10 de 2300 registros

- ✓ Caso seja exibida a **mensagem** de **"Solicitação Pendente"**, responda a solicitação.

Realizado Sim	Contato realizado com Integrante	Dados do Integrante * Solicitação pendente
Aceita que a ligação seja gravada Sim		

Nos dados da solicitação, selecione a opção “editar integrante”, :

Contato CI.20190723.250.2585		
Exibir Script		
Tipo Ativo	Motivo Preenchimento Solicitação	Integrante NERINDA CRIZ SOUZA SILVA 

Responda as perguntas da solicitação na aba Dados da Solicitação e clique em “Salvar”:

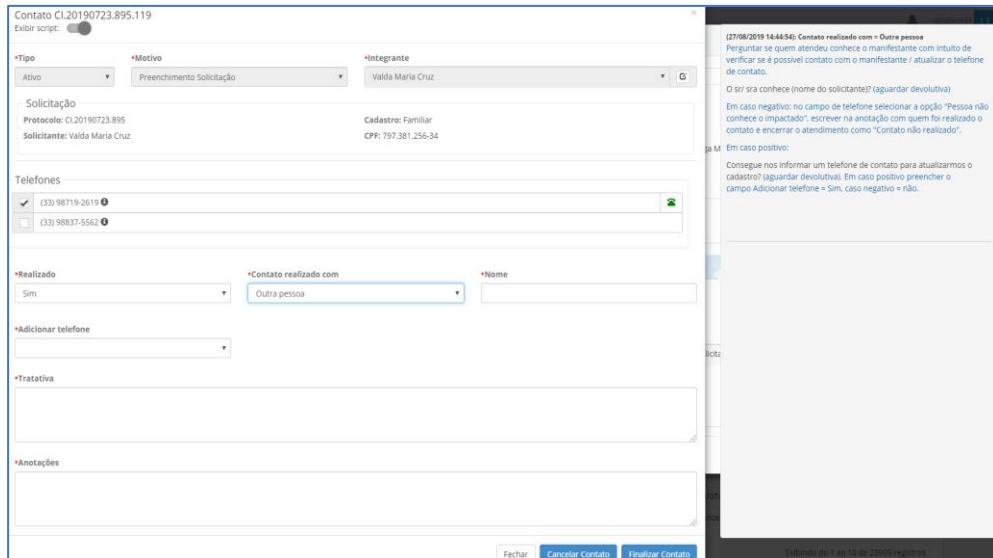
Dados Pessoais	Dados Solicitação
Solicitação	
Informações gerais do Integrante na Solicitação	
* Responder	
<input type="text"/>	
Fechar Salvar	

59202 - Andrea Balbino Sompeli	
Dados Pessoais	Dados Solicitação
Solicitação	
Informações gerais do Integrante na Solicitação	
* Responder	
<input type="text" value="Sim"/>	
Impedimento do Integrante	
Existe algum impedimento que impossibilita o integrante a responder as questões do cadastro?	
* Impedimento	
<input type="text" value="Não"/>	
Vínculo	
Informe o vínculo com a pessoa de referência da solicitação.	
* Pessoa de referência	* Vínculo
<input type="text" value="209 - Andrea Balbino Sompeli"/>	<input type="text" value="Solicitante"/>
Falecimento	
* Falecido	
<input type="text" value="Não"/>	
* Residente no domicílio na ocasião do rompimento da barragem	<input type="text" value="Sim"/>
* Reside no mesmo endereço do solicitante	<input type="text" value="Sim"/>

✓ O sistema exibirá mensagem de que o Integrante foi alterado com sucesso.

- **Outra pessoa: não é integrante da família**

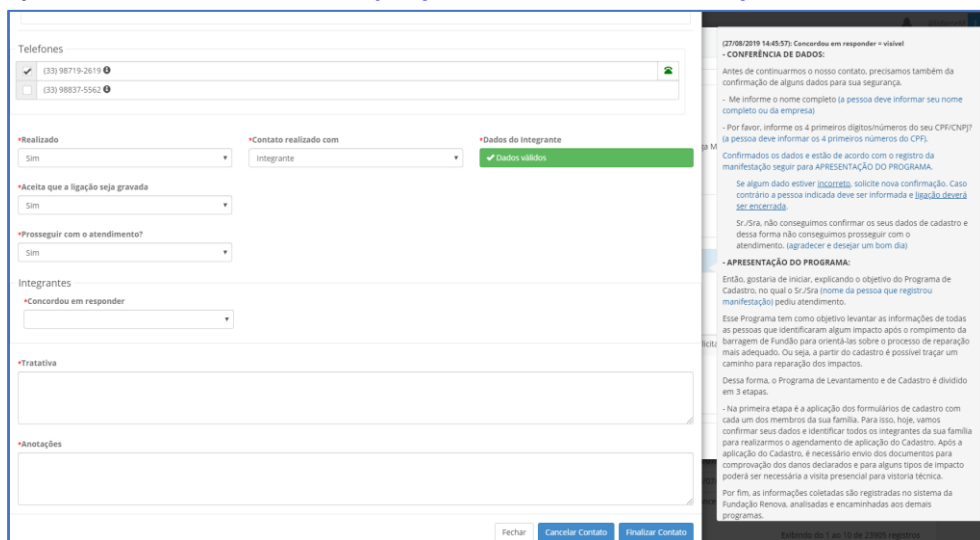
(informar o nome da pessoa do contato e seguir para o próximo campo):



Ver [Procedimento de identificação do telefone cadastrado na solicitação.](#)

2) Se aceitou a gravação da ligação:

- ✓ Será exibido o próximo script para aplicação pelo atendente, preencher o campo 'Prosseguir com o atendimento' = Sim ou conforme retorno do atendido e após seguir para os próximos passos.
- ✓ **Aplicar o [Procedimento de Verificação de Solicitante e Prevenção à Fraude.](#)**

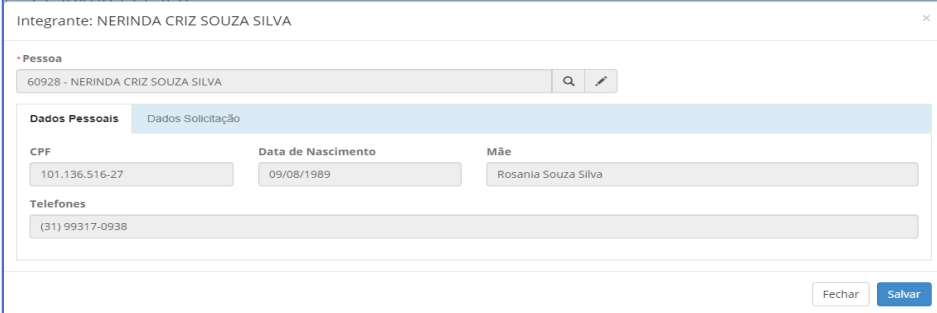


- ✗ Ao ligar para a pessoa e se ela não confirmar os dados obrigatórios, estas não podem ser corrigidas por telefone. A pessoa deve ser orientada a comparecer em um escritório da Renova (CIA) para atualizar seus dados, ou entrar em contato via Fale Conosco, pelo site da Fundação.

3) Na opção editar (✎), confirme e atualize os dados do integrante:



- ✓ Serão exibidas informações sobre a pessoa.
- ✓ **Responda os “Dados da Solicitação”, caso não esteja preenchido.**



Integrante: NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

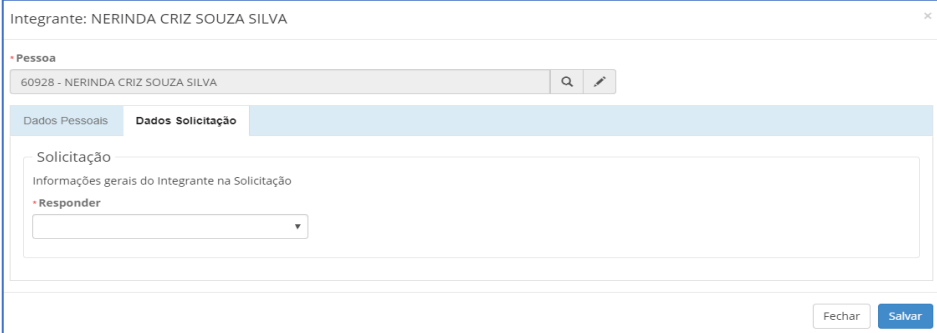
* Pessoa
60928 - NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

Dados Pessoais | Dados Solicitação

CPF: 101.136.516-27 | Data de Nascimento: 09/08/1989 | Mãe: Rosania Souza Silva

Telefones: (31) 99317-0938

Fechar | Salvar



Integrante: NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

* Pessoa
60928 - NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

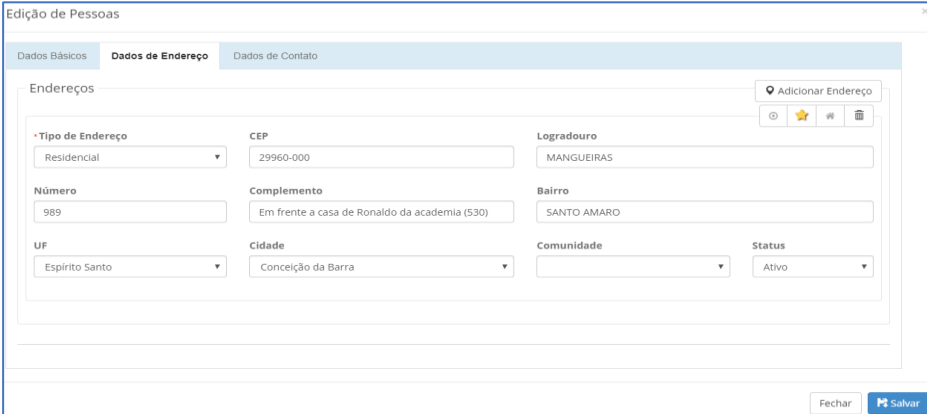
Dados Pessoais | **Dados Solicitação**

Solicitação
Informações gerais do Integrante na Solicitação

* Responder

Fechar | Salvar

- ✓ Na opção editar (✎), é possível atualizar alguns dados do integrante:
- ✓ **Solicite que a pessoa fale qual é o endereço quando do rompimento da barragem em 5 de novembro de 2015, qual é o atual e o provisório se houver.**
- ✓ Siga para a aba “Dados de Endereço”.



Edição de Pessoas

Dados Básicos | **Dados de Endereço** | Dados de Contato

Endereços

Adicionar Endereço

* Tipo de Endereço: Residencial | CEP: 29960-000 | Logradouro: MANGUEIRAS

Número: 989 | Complemento: Em frente a casa de Ronaldo da academia (530) | Bairro: SANTO AMARO

UF: Espírito Santo | Cidade: Conceição da Barra | Comunidade: | Status: Ativo

Fechar | Salvar

- ✓ Devem ser revisados e registrados os endereços, quando do rompimento da barragem e o atual, lembrando de fazer essa identificação pelos botões abaixo listados.



Endereço no rompimento



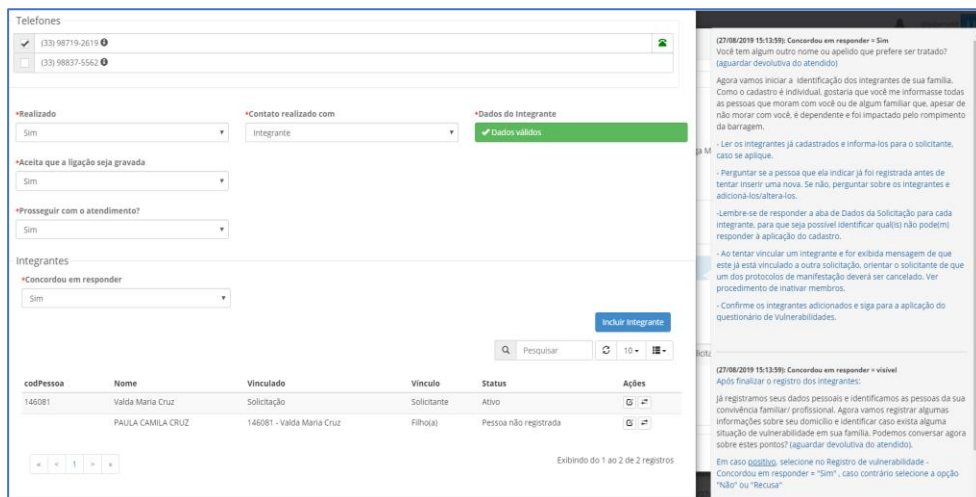
Endereço principal



Residência provisória

- ✓ Após finalizar, poderá seguir para a identificação dos integrantes da família.

- 4) No grupo “*Integrantes*”, no campo “**Concordou em responder**”, selecione a opção aplicável de acordo com a resposta da pessoa e os novos campos e scripts serão exibidos, conforme o tipo de resposta.
- **Sim** (segue para confirmação dos dados do integrante, podendo ser incluídos novos, excluídos ou editado o atual):



Telefones

(33) 98719-2619
(33) 98837-5562

*Realizado: Sim
*Contato realizado com: Integrante
*Dados do Integrante: Dados válidos

*Aceita que a ligação seja gravada: Sim
*Perseguir com o atendimento?: Sim

Integrantes

*Concordou em responder: Sim

codPessoa	Nome	Vinculado	Vinculo	Status	Ações
146081	Valda Maria Cruz	Solicitação	Solicitante	Ativo	[Icon]
	PAULA CAMILA CRUZ	146081 - Valda Maria Cruz	Filhos(a)	Pessoa não registrada	[Icon]

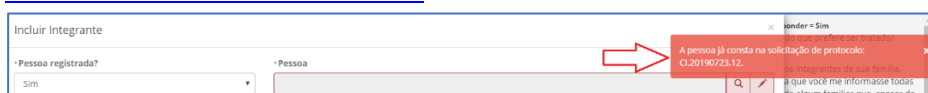
Incluir Integrante

Exibindo do 1 ao 2 de 2 registros

27/08/2019 15:13:59: Concordou em responder = Sim
Você tem algum outro nome ou apelido que prefere ser tratado? (Aguardar devolutiva do atendido)
Agora vamos iniciar a identificação dos integrantes de sua família. Como o cadastro é individual, gostaria que você me informasse todas as pessoas que moram com você ou de algum familiar que, apesar de não morar com você, é dependente e foi impactado pelo rompimento da baragem.
- Ler os integrantes já cadastrados e informá-los para o solicitante, caso se aplique.
- Perguntar se a pessoa que ela indicar já foi registrada antes de tentar inserir uma nova. Se não, perguntar sobre os integrantes e adicioná-los/alterá-los.
- Lembre-se de responder a aba de Dados da Solicitação para cada integrante, para que seja possível identificar qual(is) não pode(m) responder à aplicação do cadastro.
- Ao tentar vincular um integrante e for exibida mensagem de que este já está vinculado a outra solicitação, orientar o solicitante de que um dos protocolos de manutenção deverá ser cancelado. Ver procedimento de Inativar membros.
- Confirme os integrantes adicionados e siga para a aplicação do questionário de Vulnerabilidades.

27/08/2019 15:13:59: Concordou em responder = visível
Após finalizar o registro dos integrantes:
já registramos seus dados pessoais e identificamos as pessoas da sua convivência familiar/profissional. Agora vamos registrar algumas informações sobre seu domicílio e identificar caso exista alguma situação de vulnerabilidade em sua família. Podemos conversar agora sobre estes pontos? (Aguardar devolutiva do atendido).
Em caso positivo, selecione no Registro de vulnerabilidade - Concordou em responder = "Sim", caso contrário selecione a opção "Não" ou "Recusar".

- ✓ Confirme os dados da pessoa do contato.
- ✓ Caso seja de Mariana, verifique o [Procedimento de atendimento de pessoas de Mariana](#), pois deve ser orientada a entrar em contato com o 0800.
- ✓ Caso a pessoa não saiba seus dados de endereço, é possível seguir com a solicitação, porém deve ser orientada a entrar em contato com o 0800 em outro momento para atualizar os dados, pois será necessário enviar o comprovante de endereço em outro momento.
- ✓ Caso algum dado esteja incorreto como CPF, nome, a pessoa deve ser orientada a comparecer em um escritório da Renova (CIA) para atualizar seus dados, ou entrar em contato via Fale Conosco, pelo site da Fundação
- ✓ Verifique se existe mais algum membro familiar a ser incluído ou excluído. (Para detalhes das ações, verifique o [Procedimento de revisão do cadastro](#)).
- ✓ Caso sejam identificados membros que já estejam vinculados a outra solicitação ou família (marido/mulher, pai/filho etc e cada um possui uma manifestação), orientar sobre o procedimento e estes nos casos em que os integrantes estejam próximos e desejem realizar o cancelamento da manifestação aberta em seus nomes é possíveis realizar na mesma ligação. Ver [Procedimento de inativar membros](#).



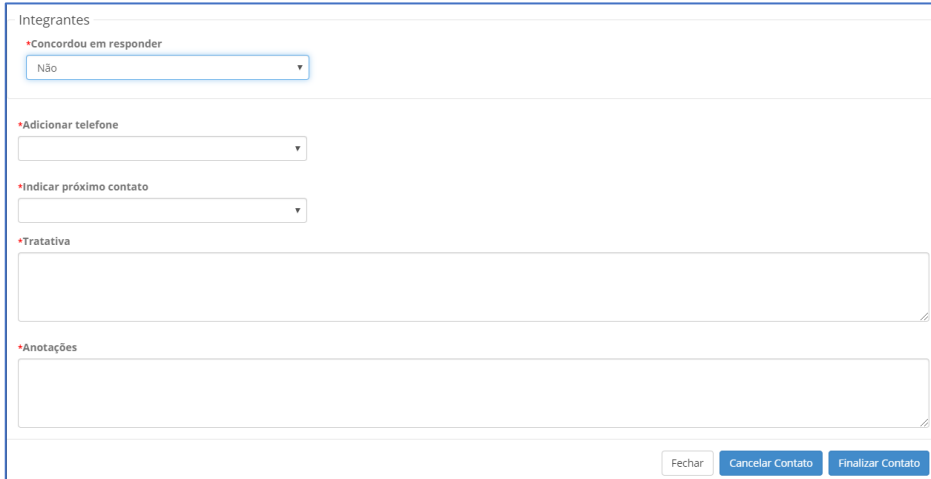
Incluir Integrante

*Pessoa registrada?: Sim
*Pessoa: [Campo de texto]

A pessoa já consta na solicitação de protocolo: CI.20190723.12.

- ✓ O primeiro passo refere-se à identificação do solicitante por meio do registro de dados obrigatórios, tais como: **Nome, CPF/CNPJ, RG, Data Nascimento, Nome da mãe, endereço, telefone**. Na sequência, serão identificados os **membros familiares do solicitante de cadastro e registrado o nome, contato, grau de parentesco, idade e necessidades especiais dos demais integrantes**. **Identificar se este contato é o responsável pelo domicílio/empresa**.

- **Não** (segue para adição de telefone e indicação de próximo contato).



Integrantes

*Concordou em responder
Não

*Adicionar telefone

*Indicar próximo contato

*Tratativa

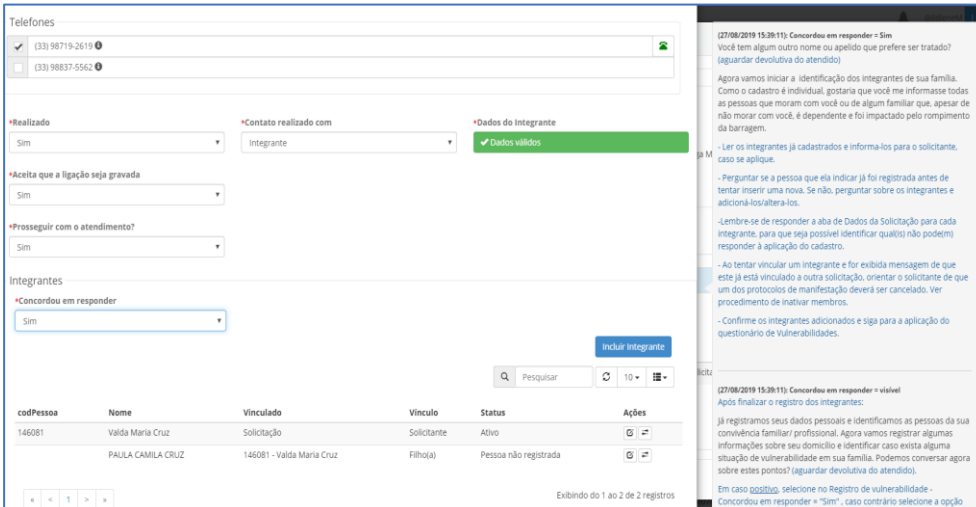
*Anotações

Fechar Cancelar Contato Finalizar Contato

- ✓ Adicionar novo telefone igual a “Sim” ou “Não”.
- ✓ **Indicar próximo contato**, preencher com a data indicada.

- 5) No grupo “**Registro de Vulnerabilidades**”, no campo “**Concordou em responder**”, selecione a opção aplicável de acordo com a resposta da pessoa e os novos campos e scripts serão exibidos, conforme o tipo de resposta.

- **Sim** (segue para o questionário de Registro de Vulnerabilidade):



Telefones

Realizado: Sim

Contato realizado com: Integrante

Dados do Integrante: Dados válidos

Concordou em responder: Sim

codPessoa	Nome	Vinculado	Vinculo	Status	Ações
146081	Valda Maria Cruz	Solicitação	Solicitante	Ativo	[Ícone]
	PAULA CAMILA CRUZ	146081 - Valda Maria Cruz	Filho(a)	Pessoa não registrada	[Ícone]

Exibindo do 1 ao 2 de 2 registros

- **Não** (segue para preenchimento do próximo contato):

Registro de Vulnerabilidade

Concordou em responder

Não

Indicar próximo contato

Sim

Não

Fechar Cancelar Contato Reagendar Finalizar Contato

- 6) Para realizar o **cadastro do registro de vulnerabilidades**, integrante concordou em responder o questionário de vulnerabilidades, clique sobre o **campo Registro de Vulnerabilidades**.

Registro de Vulnerabilidade

Concordou em responder

Sim

Status do Questionário

Registro de Vulnerabilidades - Aguardando preenchimento

- ✓ O status do questionário será alterado para “Em andamento”.
- ✓ Será exibida a lista de formulários para registro:

Formulário: Registro de Vulnerabilidades

Entrevistado: Luciana Ferreira Helmer

Em andamento

Seções

Registro de Vulnerabilidades

Caracterização do Domicílio

Finalizar formulário

Fechar

- 7) Clique sobre o nome do formulário **Registro de Vulnerabilidades**:
- ✓ O formulário será exibido para preenchimento.
 - ✓ Faça as perguntas ao integrante e preencha-o de acordo com as respostas fornecidas pelo mesmo.
 - ✓ Lembre-se de que a última pergunta não deve ser feita ao integrante. Deve ser preenchida conforme sua percepção ou caso o mesmo tenha citado algum dos fatores listados.

Formulário: Registro de Vulnerabilidades
Entrevistado: Luciana Ferreira Helmer
Em andamento

Seções
Registro de Vulnerabilidades

• Em sua família existe alguma mulher gestante?

• Em sua família existe alguma mulher amamentando?

• Em sua família existe alguma criança ou adolescentes?
São considerados crianças/ adolescentes pessoas com menos de 18 anos de idade.

• Em sua família existe alguma pessoa com deficiência?

• Em sua família existe algum idoso?
Idoso é considerada uma pessoa com 60 ou mais anos de idade.

• Atividade econômica impactada é a principal fonte de renda da sua família?

• Existe risco de alagamento/desmoronamento da residência?

• Alguém em sua família compra medicamentos de uso regular?

Indique se foi identificada alguma das vulnerabilidades abaixo:
(NÃO PERGUNTAR). Essa questão não deve ser lida para o entrevistado.
Selecione algumas opções

Salvar respostas da seção Finalizar seção

Fechar

8) Selecione a opção “**Salvar respostas da seção**”, botão verde, caso precise encerrar o atendimento para **prosseguir posteriormente**. Ou a opção “**Finalizar seção**” caso tenha **finalizado o preenchimento deste formulário**.

- ✓ O sistema exibirá mensagem de confirmação da finalização da seção. Caso esteja de acordo, selecione a opção Sim.
- ✓ Após finalizado, o formulário será exibido bloqueado para alteração.
- ✓ Situações em que a pessoa desistir de continuar durante a aplicação do formulário, somente selecione a opção “**Salvar respostas da seção**”, botão verde e feche a tela. **Não existe agendamento para essa fase, o contato deve ser finalizado e a solicitação entrará na fila novamente.**

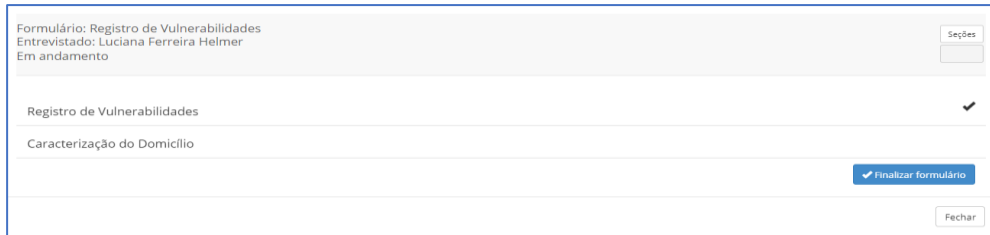
9) Selecione a opção **Fechar**, do formulário de vulnerabilidades OU clique em **Seções** no canto superior direito.

Formulário: Questionário do Cadastro
Entrevistado: Luciana Ferreira Helmer
Em andamento

Seções
Agropecuária

- ✓ Na opção fechar, o sistema volta para a tela da Solicitação e você precisa clicar novamente sobre o questionário para abri-lo.

- ✓ Será exibida a lista de formulários:



Formulário: Registro de Vulnerabilidades
Entrevistado: Luciana Ferreira Helmer
Em andamento

Registro de Vulnerabilidades ✓

Caracterização do Domicílio

Finalizar formulário

Fechar

Note que o formulário de Registro de Vulnerabilidades será exibido com um check de conclusão. Pode ser visualizado, mas não mais alterado.

- 10) Clique sobre o nome do formulário **Caracterização do Domicílio**:
 - ✓ O formulário será exibido para preenchimento.
 - ✓ Faça as perguntas ao integrante e preencha-o de acordo com as respostas fornecidas pelo mesmo.

Formulário: Registro de Vulnerabilidades
Entrevistado: Luciana Ferreira Helmer
Em andamento

Seções
Caracterização do Domicílio

• O endereço de sua moradia atual é o mesmo da data do rompimento da barragem ocorrido em Novembro de 2015?

• Qual a situação da sua moradia atual?

Ler as opções para o entrevistado

• Qual o número de pessoas que moram no seu domicílio?

Indique quantas pessoas moram na sua casa

• Qual o número de cômodos utilizados como dormitório?

Lugares dentro da residência utilizados pelos moradores para dormirem, como quarto, sala, varanda, etc.

• Qual o material da estrutura física predominante na casa?

Indicar o material predominante da estrutura física. Ler as opções para o entrevistado.

• Qual o sistema de abastecimento de água de sua residência?

Indique o sistema de abastecimento de água que predomina. Ler as opções para o entrevistado.

• Qual o sistema de Rede de Esgoto de sua residência?

Indique o sistema de Rede de Esgoto predominante. Ler as opções para o entrevistado.

• Qual o sistema de energia elétrica de sua residência?

Ler as opções para o entrevistado.

• Qual a destinação do seu lixo residencial?

Ler as opções para o entrevistado.

• Nos últimos 3 meses teve a preocupação de que a comida na sua casa acabasse antes que tivesse condição de comprar, receber ou produzir mais comida?

Os últimos 3 meses antes desta entrevista.

• Nos últimos 3 meses, o(a) Sr(a) ficou sem dinheiro para ter uma alimentação saudável e variada?

Nos últimos 3 meses antes desta entrevista.

• Nos últimos 3 meses, o(a) Sr(a) ou algum adulto em sua casa diminuiu, alguma vez, a quantidade de alimentos nas refeições, ou pulou refeições, porque não havia dinheiro suficiente para comprar a comida?

Últimos 3 meses antes desta entrevista.

• Nos últimos 3 meses, o(a) Sr(a) alguma vez comeu menos do que achou que devia porque não havia dinheiro suficiente para comprar comida?

Últimos 3 meses antes desta entrevista.

• Quanto sua família gasta com despesas de alimentação?

Considere despesa do mês anterior ao da entrevista.

Preencher com

• Quanto sua família gasta com despesas de habitação (aluguel ou prestação habitacional)?

Considere despesa do mês anterior ao da entrevista.

Preencher com

• Quanto sua família gasta com despesas de água e energia?

Considere despesa do mês anterior ao da entrevista.

Preencher com

• Quanto sua família gasta com despesas de transporte?

Considere despesa do mês anterior ao da entrevista.

Preencher com

• Quanto sua família gasta com despesas de saúde?

Considere despesa do mês anterior ao da entrevista.

Preencher com

• Quanto sua família gasta com despesas com produtos de higiene e limpeza?

Considere despesa do mês anterior ao da entrevista.

Preencher com

Salvar respostas da seção

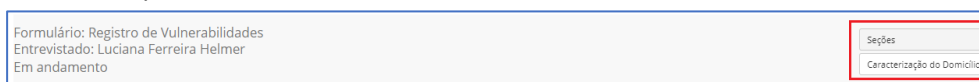
Finalizar seção

Fechar

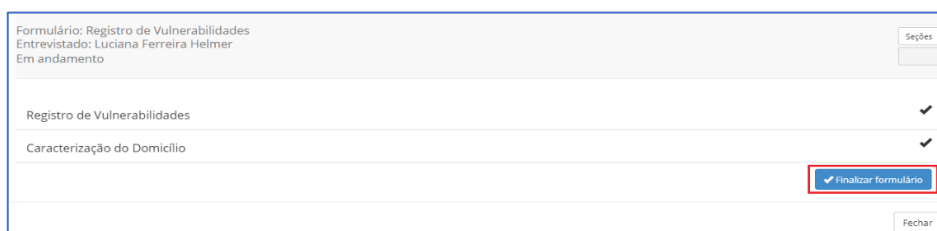
11) Selecione a opção **“Salvar respostas da seção”**, botão verde, caso precise encerrar o atendimento para **prosseguir posteriormente**. Ou a opção **“Finalizar seção”** caso tenha **finalizado o preenchimento deste formulário**.

- ✓ O sistema exibirá mensagem de confirmação da finalização da seção. Caso esteja de acordo, selecione a opção Sim.
- ✓ Após finalizado, o formulário será exibido bloqueado para alteração.
- ✓ Situações em que a pessoa desistir de continuar durante a aplicação do formulário, somente selecione a opção **“Salvar respostas da seção”**, botão verde e feche a tela. **Não existe agendamento para essa fase, o contato deve ser finalizado e a solicitação entrará na fila novamente.**

12) Selecione a opção **Fechar**, do formulário de vulnerabilidades OU clique em **Seção** no canto superior direito.

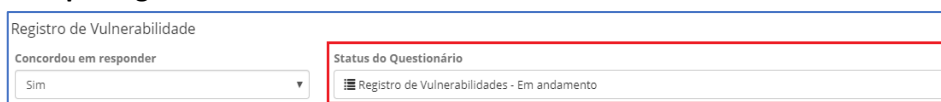


- ✓ Na opção fechar, o sistema volta para a tela da Solicitação e você precisa clicar novamente sobre o questionário para abri-lo.
- ✓ Na opção seção, o sistema volta para a tela do formulário. Será exibida a lista de formulários:



Note que os formulários serão exibidos com check de conclusão. Podem ser visualizados, mas não mais alterados.

- ✓ Na tela de solicitação, para ‘Finalizar o formulário’, clique novamente sobre o **campo Registro de Vulnerabilidades – Em andamento**



13) Para finalizar o formulário, selecione a opção **“Finalizar Formulário”**:

- ✓ Não é permitido finalizar um formulário com seções em aberto.
- ✓ Todos os formulários devem ter sido finalizados (exibidos com check).
- ✓ O sistema exibirá mensagem de confirmação.
- ✓ Selecione a opção **“OK”**.
- ✓ Será exibida mensagem de sucesso da finalização do formulário.
- ✓ O status do formulário será alterado para ‘Finalizado’.

14) Selecione a opção **fechar**:

- ✓ O sistema volta para a tela da Solicitação.

Registro de Vulnerabilidade

Concordou em responder

Status do Questionário

15) **Atente-se:** no **Questionário de Cadastro**, “**Concordou em responder?**” selecione a opção “**Não**”, pois este segundo contato ocorrerá em outro momento conforme agendamento.

16) **Finalizada** a aplicação do questionário de **Vulnerabilidades**, no campo “**Agendamento**”, selecione a opção **sim**, preencha o **turno** e a **data** para novo contato ou Caso a pessoa não aceite realizar novo agendamento naquele momento, selecione a opção ‘**Não**’ e o registro seguirá para a fila para contato para agendamento em outro momento.

Questionário do Cadastro

*Concordou em responder

*Agendamento

996 - DELIVANE QUIRINO DA SILVA

*Turno

Agosto 2019							
<	Dom	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Sáb
	28	29	30	31	1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15	16	17
	18	19	20	21	22	23	24
	25	26	27	28	29	30	31
	1	2	3	4	5	6	7

8º. Contato “realizado” igual a “NÃO”:

1) Não conseguiu contato, clique sobre o ícone do telefone (📞) e selecione o motivo:

Telefones

(31) 99180-5721 📞

Realizado

- Telefone na caixa postal
- Telefone fora de área
- Pessoa não conhece o impactado
- Número inexistente

- ✓ Devem ser realizadas tentativas de contato com todos os telefones cadastrados.
- ✓ O [Procedimento de tentativas de contato](#) deve ser seguido.
- ✓ Após esgotadas as tentativas de contato o integrante será inativado. Sendo reativado apenas se ele contatar o 0800 e atualizar os dados.

2) Adicione as anotações e tratativas:

Contato CI.20190723.251.6685

Exibir Script

Tipo: Ativo | Motivo: Preenchimento Solicitação | Integrante: Elisvanda Franca Silva

Solicitação
 Protocolo: CI.20190723.251 | Cadastro: Familiar
 Solicitante: Elisvanda Franca Silva | CPF: 108.276.086-24

Telefones

<input checked="" type="checkbox"/>	(31) 99302-2925	Telefone na caixa postal
<input checked="" type="checkbox"/>	(31) 99386-8104	Número inexistente
<input checked="" type="checkbox"/>	(31) 97503-7159	Telefone fora de área

Realizado: Não

Anotações: Sem sucesso no contato

Fechar | Cancelar Contato | Finalizar Contato

9º. Após **finalizar** o preenchimento dos dados e do formulário de Vulnerabilidade, preencha o campo “anotações” e “tratativa” e selecione a opção “**Finalizar Contato**”.

- ✓ No campo “**Tratativa**” adicione observações que necessitem de atenção especial da equipe de supervisão como um fluxo não previsto, pessoa com menos de 18 anos casada e que mora sozinha, ou erro no sistema.

Questionário do Cadastro

*Concordou em responder: Não

*Agendamento: Sim

996 - DEUVANE QUIRINO DA SILVA

*Turno: Manhã

Setembro 2019							
<	Dom	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Sáb
	1	x	2	3	4	5	6
	8	x	9	10	11	12	13
	15	x	16	17	18	19	20
	22	x	23	24	25	26	27
	29	x	30	1	2	3	4
	6	x	7	8	9	10	11

*Tratativa: NA.

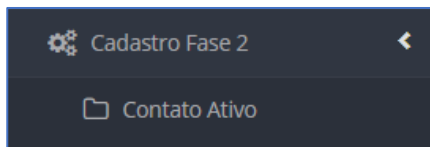
*Anotações: Indicou problemas com alimentação, estresse e desemprego

Fechar | Cancelar Contato | Finalizar Contato

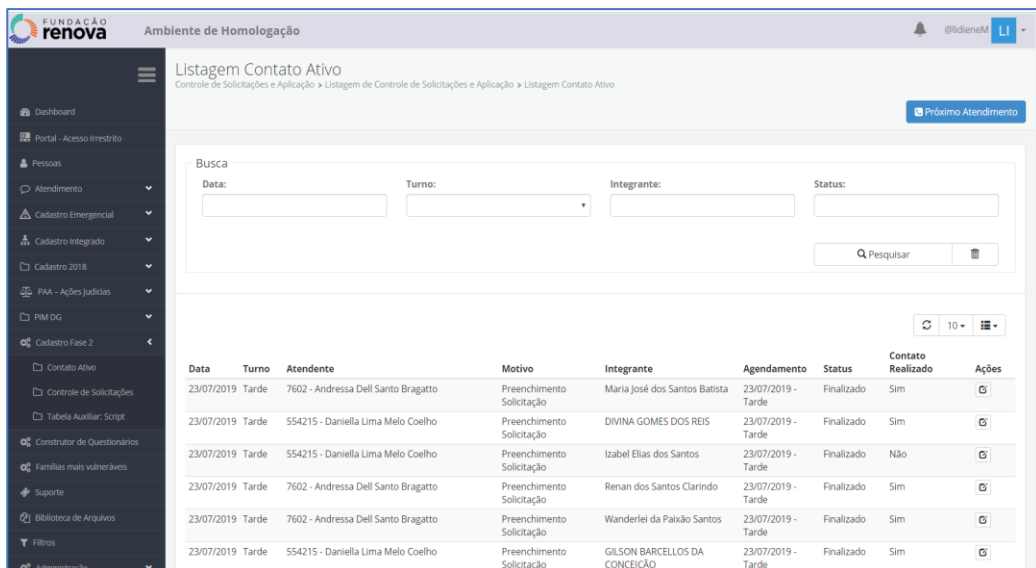
3.4 Procedimento no SGS para AGENDAMENTO DO INTEGRANTE

Em relação ao AGENDAMENTO DO SOLICITANTE deve ser considerada a realização das seguintes atividades:

- 1º. Após se autenticar no sistema, selecione a opção **Cadastro Fase 2 > Contato ativo**:



- 2º. Será exibida a listagem de contatos ativos com seus respectivos status:



The screenshot shows the 'Listagem Contato Ativo' page. It includes a search bar with fields for 'Data', 'Turno', 'Integrante', and 'Status', and a 'Pesquisar' button. Below the search bar is a table with the following data:

Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Maria José dos Santos Batista	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	DIVINA GOMES DOS REIS	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	Izabel Elias dos Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Não	
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Renan dos Santos Clarindo	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Wanderlei da Paixão Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	GILSON BARCELLOS DA CONCEIÇÃO	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	

- ✓ É possível filtrar por Data, Turno, Nome do Integrante ou status ou ainda navegar entre as páginas. Para tanto, preencha um dos campos e selecione a opção “Pesquisar”.
- ✓ Na listagem ficará visível os atendimentos associados ao usuário autenticado.

- 3º. Para iniciar o próximo atendimento que esteja programado na fila, selecione a opção “Próximo Atendimento”:

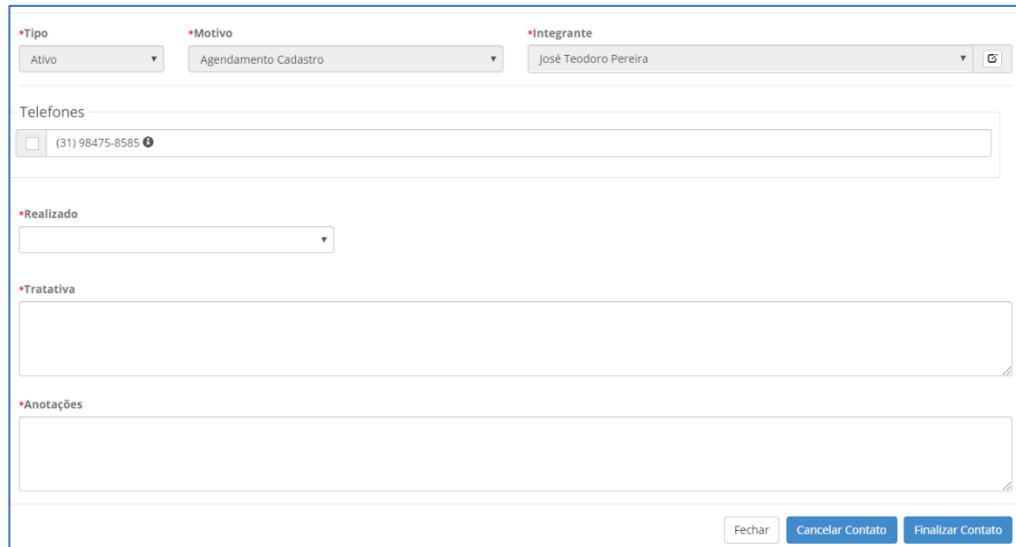
- ✓ As solicitações serão carregadas conforme priorização, mesclando tanto quem possui agendamento quanto quem possui uma solicitação.
- ✓ Um novo atendimento será iniciado e os campos virão preenchidos situação do integrante:



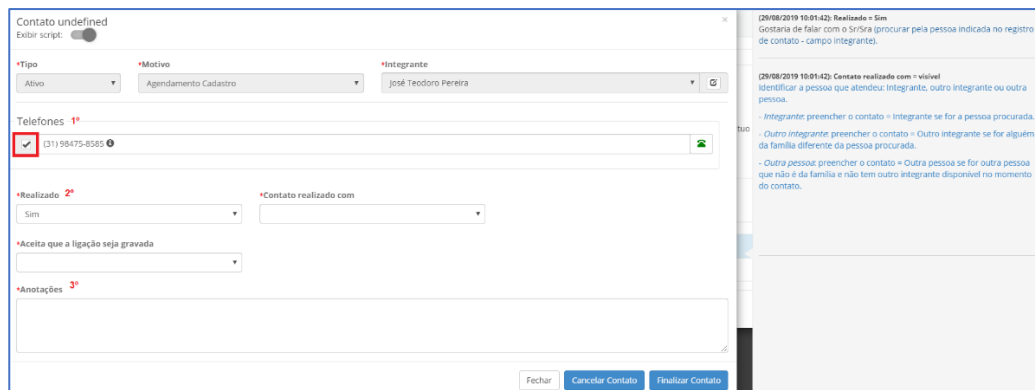
The screenshot shows three dropdown menus:

- *Tipo: Ativo
- *Motivo: Agendamento Cadastro
- *Integrante: José Teodoro Pereira

- ✓ Serão exibidos os campos para realização do contato:

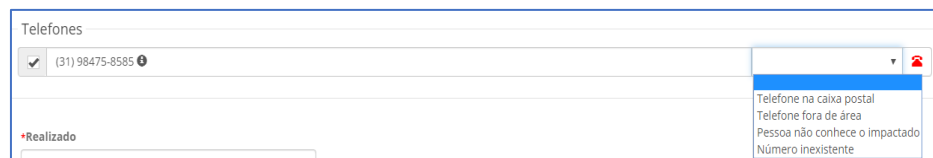


4º. Verifique os dados da solicitação, selecione o telefone (1º) que será efetuado contato.



5º. Informe se o **contato foi realizado**, se o telefone foi atendido (2º):

- x Não conseguiu contato, clique sobre o ícone do telefone (📞) e selecione o motivo.



6º. Adicione **observações (3º)** que entenda serem relevantes para o atendimento.

- ✓ O sistema exibirá os scripts de contato ao longo do cadastro com o objetivo de fornecer uma orientação sobre o processo e o procedimento das informações.

Contato realizado SIM ou NÃO:

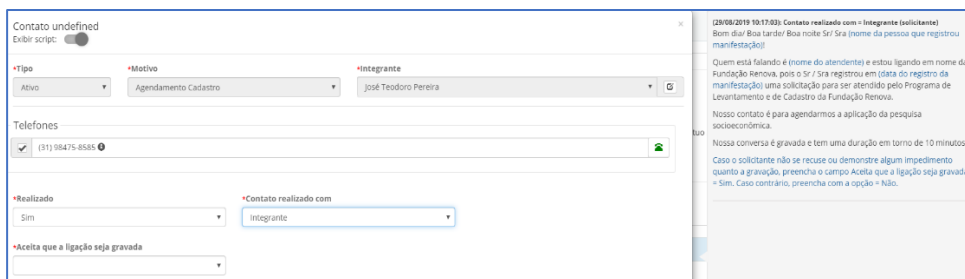
7º. Contato “realizado” igual a “SIM”:

- ✓ Caso consiga contato por telefone e não ser da pessoa/integrante, o atendente deve entrar no cadastro da pessoa e alterar informação.

1) Selecione **com quem foi realizado o contato**:

- ✓ Para ligações atendidas por advogados (representantes dos solicitantes) a aplicação das etapas não será realizada. O cadastro é do indivíduo, solicitantes e integrantes da família. Ver [Procedimento de contato com advogado](#) caso ocorra esta situação.
- ✓ O agendamento é para o indivíduo do contato.
- ✓ Os scripts³ serão exibidos conforme o tipo de contato selecionado. Basta segui-los no atendimento:

- **Integrante** (segue para a seleção de aceite de gravação da ligação):



Contato undefined
Exibir script:

*Tipo: Ativo | *Motivo: Agendamento Cadastro | *Integrante: José Teodoro Pereira

Telefones: (31) 98475-8585

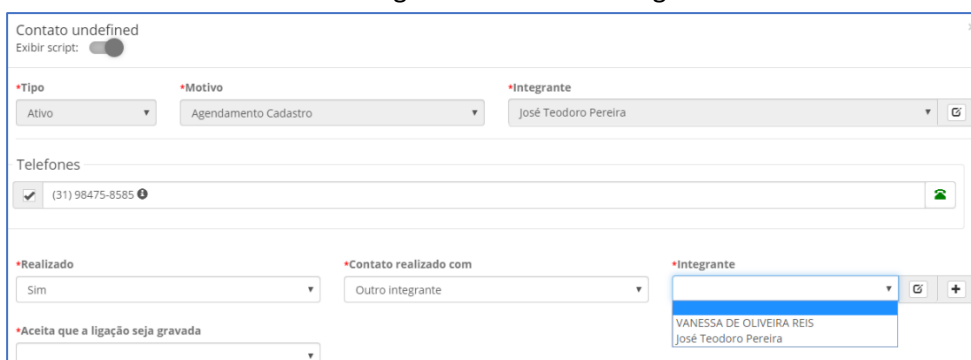
*Realizado: Sim | *Contato realizado com: Integrante

*Aceita que a ligação seja gravada:

Scripts: (28/08/2019 10:17:03): Contato realizado com = Integrante (solicitante)
Bom dia! Boa tarde! Boa noite! Sr/ Sra (nome da pessoa que registrou manifestação)
Quem está falando é (nome do atendente) e estou ligando em nome da Fundação Renova, pois o Sr / Sra registrou em (data do registro da manifestação) uma solicitação para ser atendido pelo Programa de Levantamento e de Cadastro da Fundação Renova.
Nosso contato é para agendarmos a aplicação da pesquisa socioeconômica.
Nosso conversa é gravada e tem uma duração em torno de 10 minutos.
Caso o solicitante não se recuse ou demonstre algum impedimento quanto a gravação, preencha o campo Aceita que a ligação seja gravada = Sim. Caso contrário, preencha com a opção = Não.

- **Outro integrante**:

- ✓ Pode ser selecionado um integrante na lista de integrantes.



Contato undefined
Exibir script:

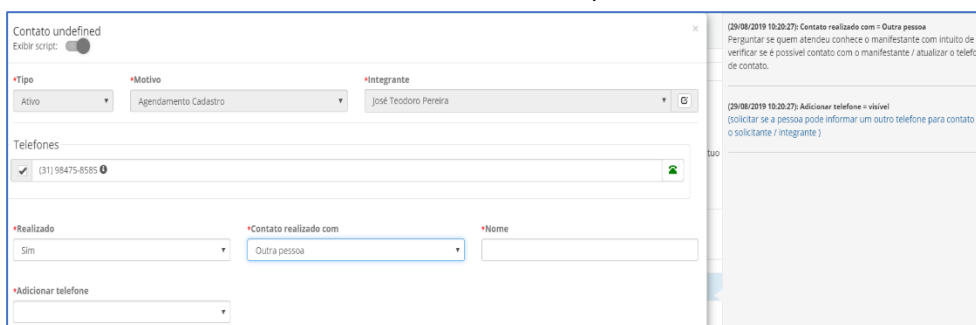
*Tipo: Ativo | *Motivo: Agendamento Cadastro | *Integrante: José Teodoro Pereira

Telefones: (31) 98475-8585

*Realizado: Sim | *Contato realizado com: Outro integrante | *Integrante: VANESSA DE OLIVEIRA REIS, José Teodoro Pereira

*Aceita que a ligação seja gravada:

- **Outra pessoa**: (informar o nome da pessoa do contato e seguir para adicionar telefone de contato ou encerramento do contato):



Contato undefined
Exibir script:

*Tipo: Ativo | *Motivo: Agendamento Cadastro | *Integrante: José Teodoro Pereira

Telefones: (31) 98475-8585

*Realizado: Sim | *Contato realizado com: Outra pessoa | *Nome:

*Adicionar telefone:

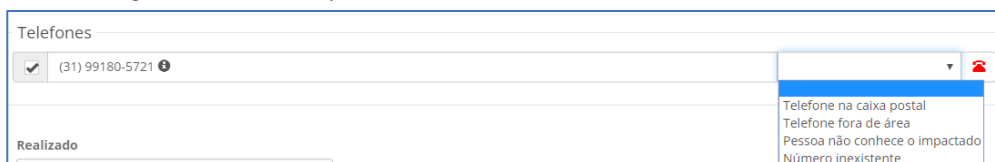
Scripts: (29/08/2019 10:20:27): Contato realizado com = Outra pessoa
Perguntar se quem atendeu conhece o manifestante com intuito de verificar se é possível contato com o manifestante / atualizar o telefone de contato.
(29/08/2019 10:20:27): Adicionar telefone = visível
(solicitar se a pessoa pode informar um outro telefone para contato com o solicitante / integrante)

³ Os scripts podem ser melhorados no sistema não devendo ser considerados como versão final os existentes neste manual, que estão sendo aplicados como ilustração.

- 2) No campo “**Agendamento**”, selecione a opção **sim**, preencha o **turno** e a **data** para novo contato ou Caso a pessoa não aceite realizar novo agendamento naquele momento, selecione a opção ‘Não’ e o registro seguirá para a fila para contato para agendamento em outro momento.

8º. Contato “**realizado**” igual a “**NÃO**”:

- 1) Não conseguiu contato, clique sobre o ícone do telefone (📞) e selecione o motivo:



Telefones

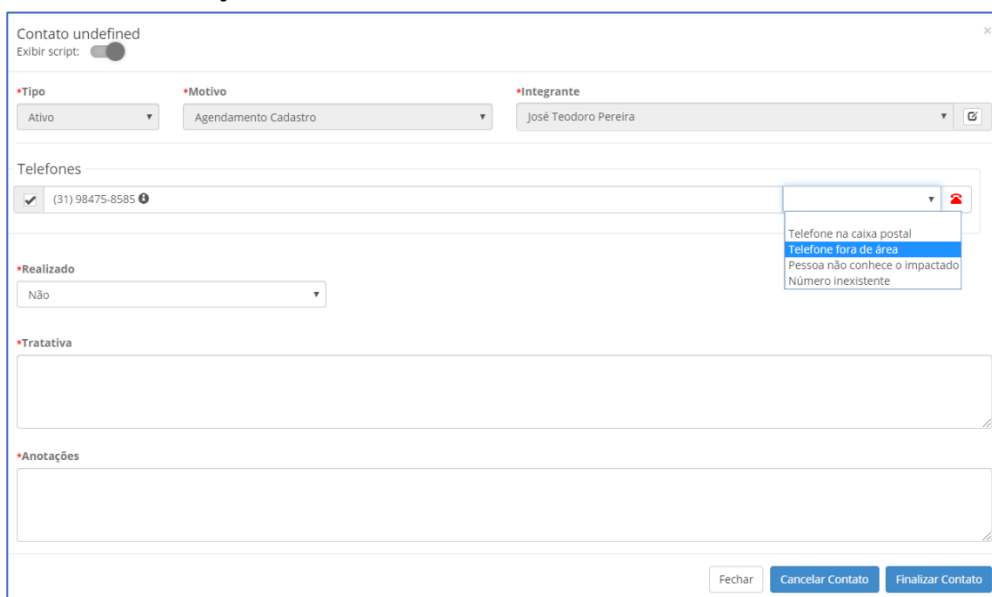
(31) 99180-5721 📞

Realizado

Telefone na caixa postal
 Telefone fora de área
 Pessoa não conhece o impactado
 Número inexistente

- ✓ Devem ser realizadas tentativas de contato com todos os telefones cadastrados.
- ✓ O [Procedimento de tentativas de contato](#) deve ser seguido.
- ✓ Após esgotadas as tentativas de contato o integrante será inativado. Sendo reativado apenas se ele contatar o 0800 e atualizar os dados.

- 2) Adicione as **anotações** e **tratativas**:



Contato undefined

Exibir script:

*Tipo: Ativo

*Motivo: Agendamento Cadastro

*Integrante: José Teodoro Pereira

Telefones

(31) 98475-8585 📞

*Realizado: Não

*Tratativa

*Anotações

- 9º. Após **finalizar** o preenchimento dos dados e do formulário de Vulnerabilidade, preencha o campo “anotações” e “tratativa” e selecione a opção “**Finalizar Contato**”.

- ✓ No campo “**Tratativa**” adicione observações que necessitem de atenção especial da equipe de supervisão como um fluxo não previsto, pessoa com menos de 18 anos casada e que mora sozinha, ou erro no sistema.

3.5 Definição de conceitos no AGENDAMENTO DO SOLICITANTE

Conceito	Explicação
Solicitante	O solicitante é a pessoa que registrou nos canais de relacionamento da Renova uma manifestação de atendimento pelo Programa de Cadastro.
Pessoa de Referência	A pessoa de referência é definida como qualquer pessoa, maior de 18 anos que será o contato principal para comunicação com a Fundação Renova. Destaca-se que na etapa de Cadastro Fase 2, não é utilizado o conceito de “responsável pela família”.
Família	É a unidade nuclear composta por uma ou mais pessoas moradoras em um mesmo domicílio e, eventualmente, ampliada por outras que tenham suas despesas atendidas pela mesma (Fonte: MDS/CadÚnico).
Idoso	Pessoa com mais de 60 anos. Não significa que esta pessoa seja incapaz de responder a pesquisa socioeconômica.
Criança/Adolescente	São consideradas crianças/ adolescentes pessoas com menos de 18 anos. Não serão aplicados cadastros em pessoas nessa situação independentemente de haver emancipação, por exemplo. Estes casos serão avaliados e tratados à parte pela Fundação Renova.
Incapaz	Pessoa com alguma impossibilidade de responder a pesquisa socioeconômica por algum transtorno mental que apresente ou deficiência.

4. ETAPA 3: Pesquisa de Cadastro Socioeconômico

A etapa de cadastro será realizada preferencialmente⁴ por telefone. Nela serão colhidos os detalhes dos danos supostamente sofridos por cada um dos familiares daquele manifestante que requereu atendimento.

A coleta de dados será realizada por meio da aplicação de roteiros de perguntas semiestruturadas, em anexo, formato no qual há integração de questões abertas e fechadas. Esse instrumento de pesquisa proporciona a integração de métodos qualitativos e quantitativos de dados. Essa estratégia contribui para identificação de casos específicos, mas também o diagnóstico de possíveis casos recorrentes. Portanto, o sistema construído para utilização dos atendentes permitirá o enquadramento da narrativa em categorias de grupos de atividades e seus respectivos impactos e causas, para cada indivíduo da família. Esse enquadramento se dará direcionado pelo um roteiro de perguntas, buscando capturar a percepção do atingido sobre os impactos indicados. Por exemplo, para um pescador será perguntado quais impactos ele percebe na sua atividade, como contaminação ou morte dos peixes, queda nas vendas, proibição da atividade, etc., incluindo também a percepção sobre possíveis soluções e medidas para reparação.

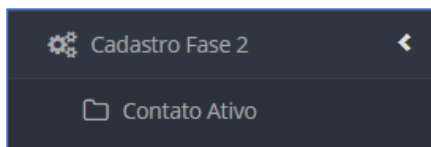
Destaca-se que não haverá categorias entre as quais o atingido terá que se enquadrar. Ao contrário, as perguntas serão voltadas para captar as situações específicas de impactos contidas nos relatos das pessoas. Portanto, foi construído um conjunto de formulários adaptáveis as diversas situações existentes nas localidades atingidas. Nos casos em que o Grupo de Atividade, impactos e causas constarem enquanto uma pré categoria do sistema, o atendente irá assinalá-la. Essas categorias foram construídas com base no conhecimento adquirido nas etapas de cadastro já realizadas. E nas ocasiões em que não houver, as informações serão registradas em campo aberto do sistema para uma pós categorização.

Para cada grupo de impacto no qual os indivíduos estarão vinculados, também serão aplicadas perguntas estruturadas que permitam compreender a eventual ocorrência do dano no espaço e sua gradação ao longo do tempo. O sistema terá uma funcionalidade de localização dos endereços, sendo possível identificar o local de moradia e local de impacto do atingido. Isso permitirá, na etapa de avaliação de danos e encaminhamento à reparação, quando pertinente, cruzar o relato com os dados ambientais.

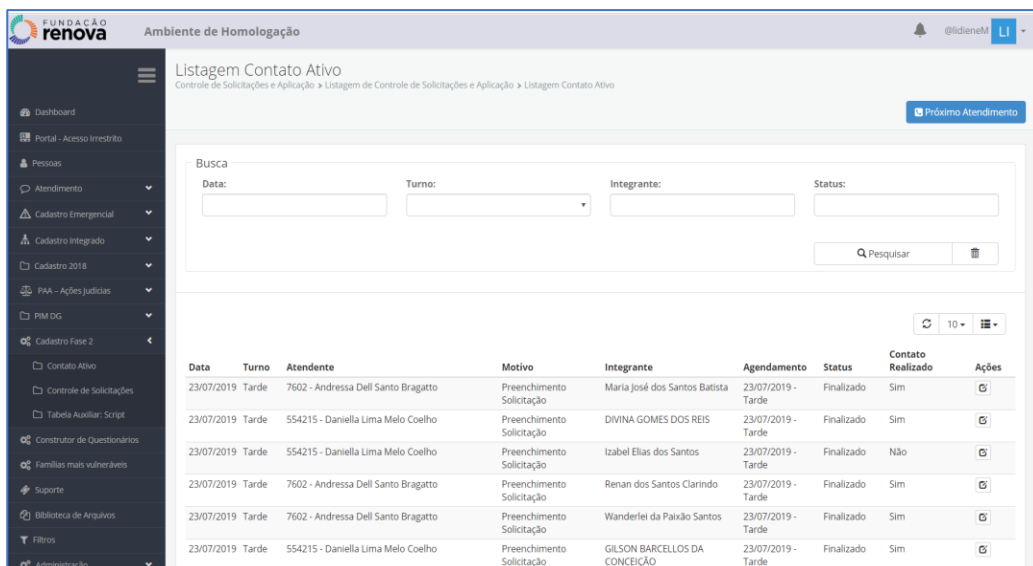
⁴ Também haverá uma equipe de aplicação do cadastro no território, o qual poderá ser feito na casa do potencial atingido ou em plantões. O procedimento de execução da pesquisa não sofrerá alterações em virtude do local em que é executada. Assim sendo, a descrição relativa à aplicação do cadastro por telefone é válida para as demais modalidades de cadastramento.

4.1 Procedimento no SGS para aplicação de Pesquisa Socioeconômica

1º. Após se autenticar no sistema, selecione a opção **Cadastro Fase 2 > Contato ativo**:



2º. Será exibida a listagem de contatos ativos com seus respectivos status:



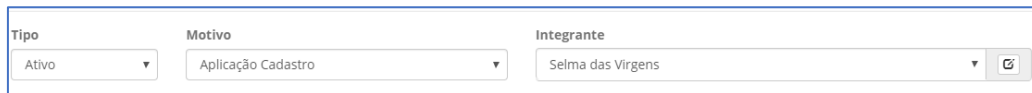
The screenshot shows the 'Listagem Contato Ativo' page with a search bar and a table of active contacts. The search bar includes fields for 'Data', 'Turno', 'Integrante', and 'Status', with a 'Pesquisar' button. The table below has columns for 'Data', 'Turno', 'Atendente', 'Motivo', 'Integrante', 'Agendamento', 'Status', 'Contato Realizado', and 'Ações'.

Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Maria José dos Santos Batista	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	DIVINA GOMES DOS REIS	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	Izabel Elias dos Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Não	
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Renan dos Santos Clarindo	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Wanderlei da Paixão Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	GILSON BARCELLOS DA CONCEIÇÃO	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	


- ✓ É possível filtrar por Data, Turno, Nome do Integrante ou status ou ainda navegar entre as páginas. Para tanto, preencha um dos campos e selecione a opção “Pesquisar”.
- ✓ Na listagem ficará visível os atendimentos associados ao usuário autenticado

3º. Para iniciar o próximo atendimento que esteja programado na fila, selecione a opção “Próximo Atendimento”:

Um novo atendimento será iniciado e os campos virão preenchidos conforme status da solicitação.

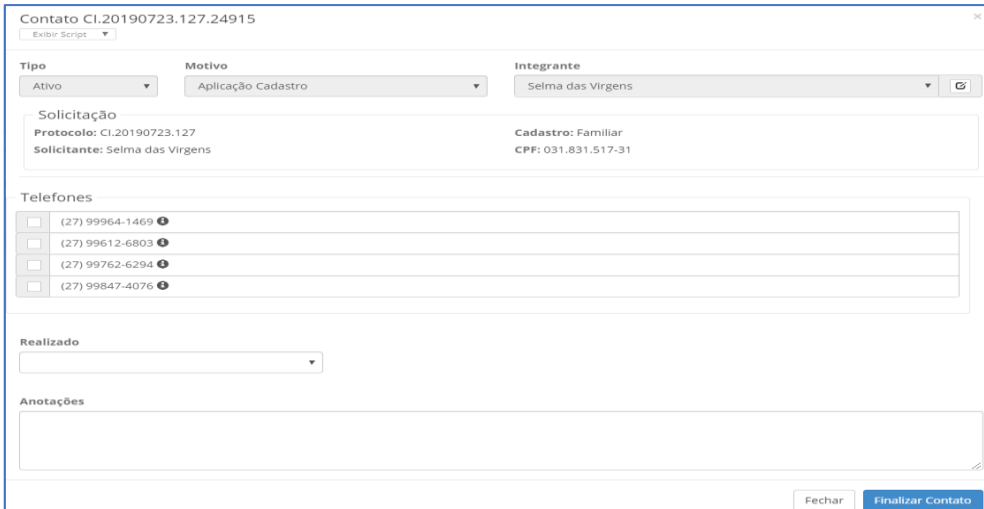


The form shows the following pre-filled values: Tipo: Ativo; Motivo: Aplicação Cadastro; Integrante: Selma das Virgens.

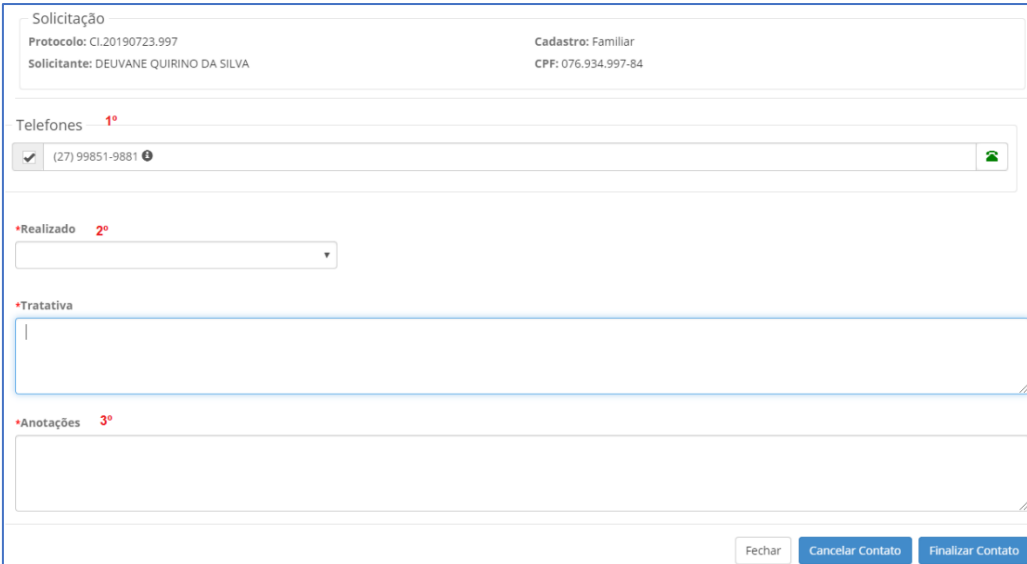
- ✓ É possível realizar o atendimento ou alterações por registros exibidos. Identifique um registro e na coluna Ações, selecione a opção para “iniciar contato”, :

Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
24/07/2019	Manhã	302734 - ALLYSSON SILVA LEÃO	Preenchimento Solicitação	maria aparecida gaigher	24/07/2019 - Manhã	Não iniciado	Não	
07/08/2019	Manhã	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	MARCONI SANTOS SOARES	07/08/2019 - Manhã	Não iniciado	Não	

- ✓ Serão exibidos os campos para realização do contato:

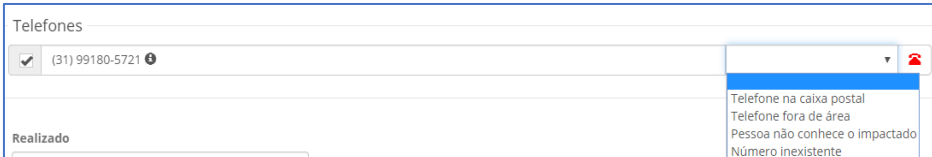


- 4º. **Verifique os dados da solicitação**, selecione o **telefone (1º)** que será efetuado contato.



- 5º. Informe se o **contato foi realizado**, se o telefone foi atendido (**2º**):

- x Não conseguiu contato, clique sobre o ícone do telefone (📞) e selecione o motivo.



- 6º. Adicione observações (**3º**) que entenda serem relevantes para o atendimento.

- ✓ O sistema exibirá os scripts de contato ao longo do cadastro com o objetivo de fornecer uma orientação sobre o processo e o procedimento das informações.

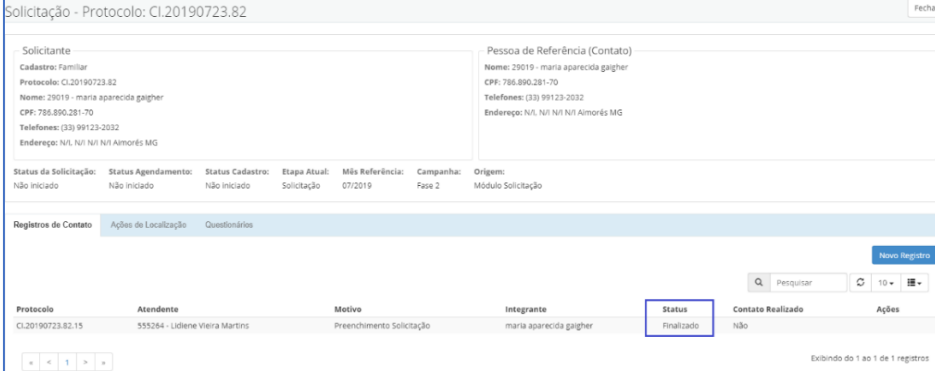
✓ **Cancelar Contato:**

O cancelamento é aplicável em caso de registros de contato duplicados, registrados erroneamente num mesmo atendimento.

1. Selecione o botão **“Cancelar contato”**.

2. Confirme o cancelamento.

✓ O contato será atualizado para ‘finalizado’.



Solicitação - Protocolo: CI.20190723.82

Solicitante: Cadastro: Familiar, Protocolo: CI.20190723.82, Nome: 29019 - maria aparecida gagher, CPF: 786.890.281-70, Telefones: (33) 99123-2032, Endereço: Nil, Nil Nil Nil Almorés MG

Pessoa de Referência (Contato): Nome: 29019 - maria aparecida gagher, CPF: 786.890.281-70, Telefones: (33) 99123-2032, Endereço: Nil, Nil Nil Nil Almorés MG

Status da Solicitação: Não iniciado, Status Agendamento: Não iniciado, Status Cadastro: Não iniciado, Etapa Atual: Solicitação, Mês Referência: 07/2019, Campanha: Fase 2, Origem: Módulo Solicitação

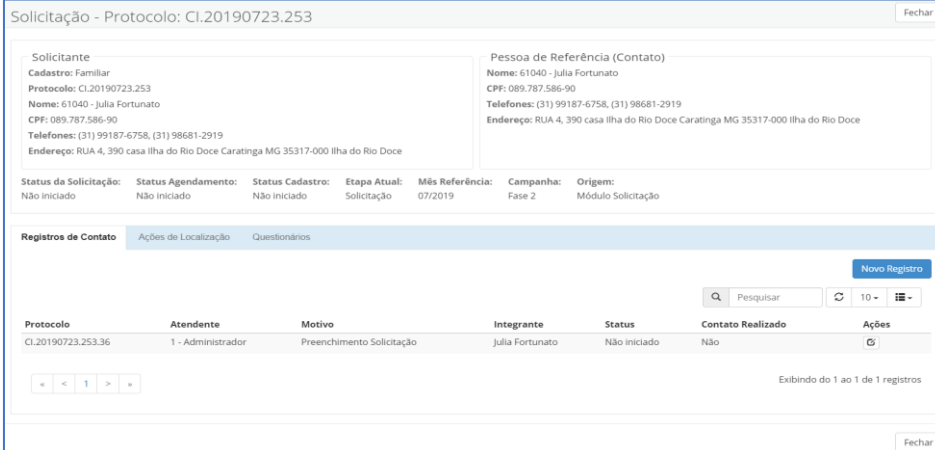
Registros de Contato: Ações de Localização, Questionários

Protocolo	Atendente	Motivo	Integrante	Status	Contato Realizado	Ações
CI.20190723.82.15	553264 - Lidiane Vieira Martins	Preenchimento Solicitação	maria aparecida gagher	Finalizado	Não	

Exibindo do 1 ao 1 de 1 registros

✓ **Atente-se para finalização do contato** ao final do mesmo.

Para visualizar o histórico, selecione a opção **“Fechar”** da tela de contato e visualize as informações de Registro de Contato, Ações e Questionários:



Solicitação - Protocolo: CI.20190723.253

Solicitante: Cadastro: Familiar, Protocolo: CI.20190723.253, Nome: 61040 - Julia Fortunato, CPF: 089.787.586-90, Telefones: (31) 99187-6758, (31) 98681-2919, Endereço: RUA 4, 390 casa ilha do Rio Doce Caratinga MG 35317-000 Ilha do Rio Doce

Pessoa de Referência (Contato): Nome: 61040 - Julia Fortunato, CPF: 089.787.586-90, Telefones: (31) 99187-6758, (31) 98681-2919, Endereço: RUA 4, 390 casa ilha do Rio Doce Caratinga MG 35317-000 Ilha do Rio Doce

Status da Solicitação: Não iniciado, Status Agendamento: Não iniciado, Status Cadastro: Não iniciado, Etapa Atual: Solicitação, Mês Referência: 07/2019, Campanha: Fase 2, Origem: Módulo Solicitação

Registros de Contato: Ações de Localização, Questionários

Protocolo	Atendente	Motivo	Integrante	Status	Contato Realizado	Ações
CI.20190723.253.36	1 - Administrador	Preenchimento Solicitação	Julia Fortunato	Não iniciado	Não	

Exibindo do 1 ao 1 de 1 registros

✓ Um novo registro de contato também pode ser inserido a partir desta tela. Selecione a opção *Novo Registro*.

Contato realizado “SIM” ou “NÃO”

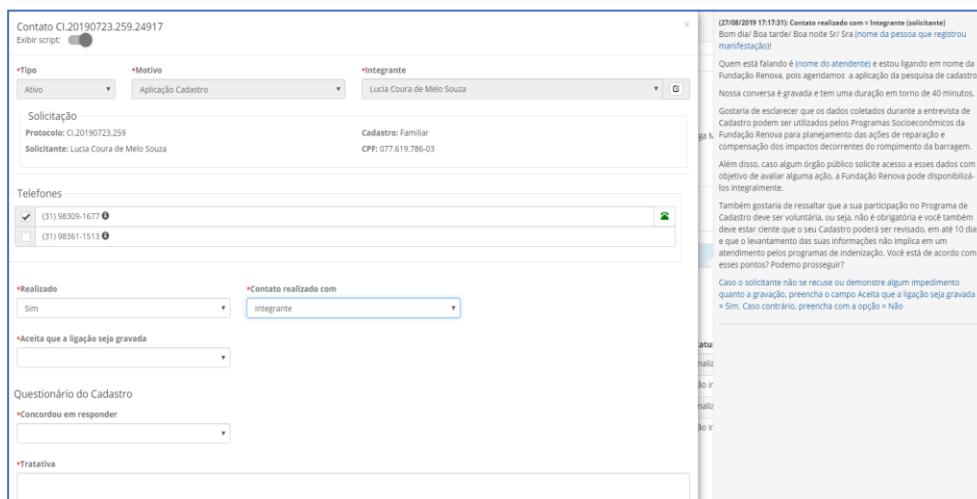
7º. Contato **“realizado”** igual a **“SIM”**:

- ✓ Caso consiga contato por telefone e não ser da pessoa/integrante, o atendente deve encerrar a ligação informando que entrará em contato em outro momento.
- ✓ **A aplicação do cadastro é somente para o solicitante agendado e exibido no contato ativo.**

- ✓ **Não deve ser aplicado cadastro a pessoa menor de 18 anos independente se é emancipado.** Nestes casos adicionar nota no campo “tratativa”.

1) **Selecione com quem foi realizado o contato:**

- ✓ Os scripts⁵ serão exibidos conforme o tipo de contato selecionado. Basta segui-los para se orientar durante o atendimento:
 - **Integrante** (segue para a seleção de aceite de gravação da ligação):
 - ✓ **A aplicação do cadastro é somente para o solicitante agendado e exibido no contato ativo**



Contato CI.20190723.259.24917
Exibir script: [ícone]

*Tipo: Ativo *Motivo: Aplicação Cadastro *Integrante: Lucia Coura de Melo Souza

Solicitação
Protocolo: CI.20190723.259 Cadastro: Familiar
Solicitante: Lucia Coura de Melo Souza CPF: 077.619.786-03

Telefones
 (31) 98309-1677
 (31) 98361-1513

*Realizado: Sim *Contato realizado com: Integrante

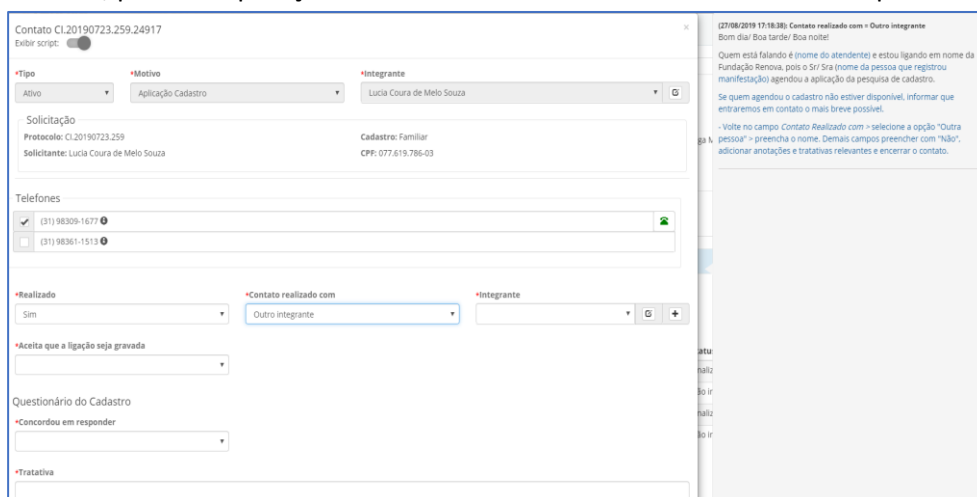
*Aceita que a ligação seja gravada

Questionário do Cadastro
 *Concordou em responder
 *Tratativa

27/08/2019 17:17:31: Contato realizado com Integrante (solicitante)
 Bom dia! Boa tarde! Boa noite Sr/ Sra (nome da pessoa que registrou manifestação)
 Quem está falando é (nome do atendente) e estou ligando em nome da Fundação Renova, pois agendamos a aplicação da pesquisa de cadastro. Nossa conversa é gravada e tem uma duração em torno de 40 minutos. Gostaria de esclarecer que os dados coletados durante a entrevista de Cadastro podem ser utilizados pelos Programas Socioeconômicos da Fundação Renova para planejamento das ações de reparação e compensação dos impactos decorrentes do rompimento da barragem. Além disso, caso algum órgão público solicite acesso a esses dados com objetivo de avaliar alguma ação, a Fundação Renova pode disponibilizá-los integralmente. Também gostaria de ressaltar que a sua participação no Programa de Cadastro deve ser voluntária, ou seja, não é obrigatória e você também deve estar ciente que o seu Cadastro poderá ser revisado, em até 10 dias e que o levantamento das suas informações não implica em um atendimento pelos programas de indenização. Você está de acordo com esses pontos? Podemos prosseguir?
 Caso o solicitante não se recuse ou demonstre algum impedimento quanto a gravação, preencha o campo Aceita que a ligação seja gravada = Sim. Caso contrário, preencha com a opção = Não

- **Outro integrante:**

- ✓ Pode ser selecionado um integrante na lista de integrantes ou adicionado um novo, porem a aplicação do cadastro não deve ser realizada com esta pessoa.



Contato CI.20190723.259.24917
Exibir script: [ícone]

*Tipo: Ativo *Motivo: Aplicação Cadastro *Integrante: Lucia Coura de Melo Souza

Solicitação
Protocolo: CI.20190723.259 Cadastro: Familiar
Solicitante: Lucia Coura de Melo Souza CPF: 077.619.786-03

Telefones
 (31) 98309-1677
 (31) 98361-1513

*Realizado: Sim *Contato realizado com: Outro integrante *Integrante: [campo vazio]

*Aceita que a ligação seja gravada

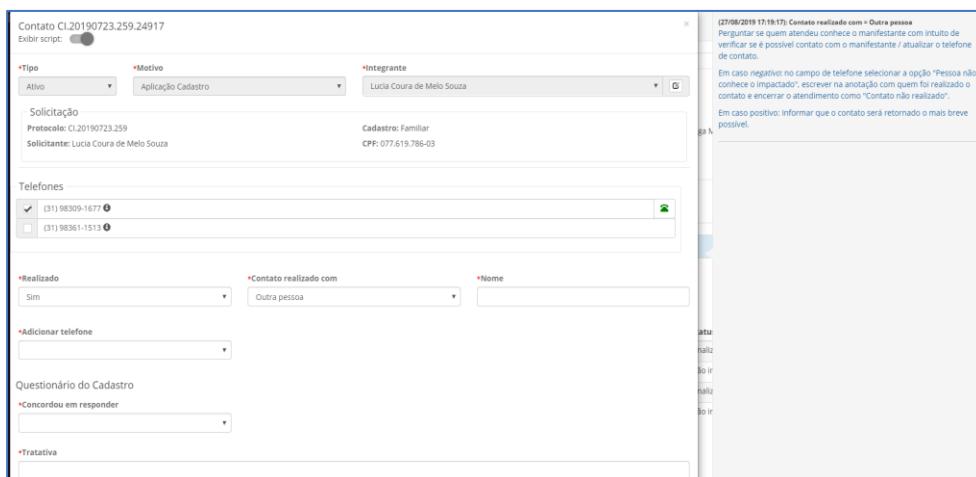
Questionário do Cadastro
 *Concordou em responder
 *Tratativa

27/08/2019 17:18:38: Contato realizado com Outro integrante
 Bom dia! Boa tarde! Boa noite!
 Quem está falando é (nome do atendente) e estou ligando em nome da Fundação Renova, pois o Sr/ Sra (nome da pessoa que registrou manifestação) agendou a aplicação da pesquisa de cadastro. Se quem agendou o cadastro não estiver disponível, informar que entraremos em contato o mais breve possível.
 - Volte no campo Contato Realizado com -> selecione a opção "Outra pessoa" -> preencha o nome. Demais campos preencher com "Não", adicionar anotações e tratativas relevantes e encerrar o contato.

- **Outra pessoa: não é integrante da família**

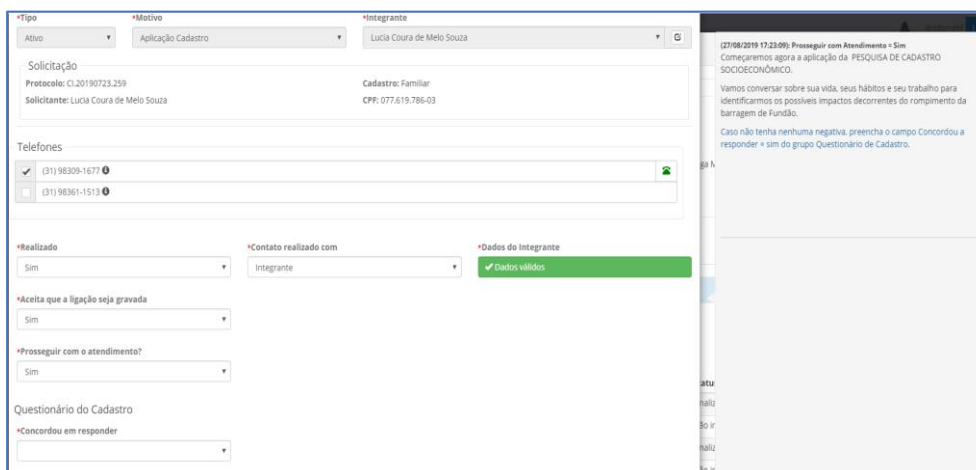
(informar o nome da pessoa do contato e seguir para o próximo campo):

⁵ Os scripts podem ser melhorados no sistema não devendo ser considerados como versão final os existentes neste manual, que estão sendo aplicados como ilustração.



2) **Se aceitou a gravação da ligação:**

- ✓ Será exibido o próximo script para aplicação pelo atendente, preencher o campo “*Prosseguir com o atendimento*” = *Sim ou conforme retorno do atendido* e após seguir para os próximos passos.



- ✗ Ao ligar para a pessoa e se ela não confirmar os dados obrigatórios, estas não podem ser corrigidas por telefone. A pessoa deve ser orientada a comparecer em um escritório da Renova (CIA) para atualizar seus dados, ou entrar em contato via Fale Conosco, pelo site da Fundação.

3) Na opção editar (✎), **confirme e atualize os dados do integrante:**



- ✓ Serão exibidas informações sobre a pessoa.
- ✓ **Responda os “Dados da Solicitação”, caso não esteja preenchido.**

Integrante: NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

*Pessoa
60928 - NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

Dados Pessoais | Dados Solicitação

CPF: 101.136.516-27 | Data de Nascimento: 09/08/1989 | Mãe: Rosania Souza Silva

Telefones: (31) 99317-0938

Fechar Salvar

Integrante: NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

*Pessoa
60928 - NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

Dados Pessoais | **Dados Solicitação**

Solicitação

Informações gerais do Integrante na Solicitação

*Responder

Fechar Salvar

- ✓ Na opção editar (✎), é possível atualizar alguns dados do integrante:
- ✓ **Solicite que a pessoa fale qual é o endereço quando do rompimento da barragem em 5 de novembro de 2015, qual é o atual e o provisório se houver.**
- ✓ Siga para a aba “Dados de Endereço”.

Edição de Pessoas

Dados Básicos | **Dados de Endereço** | Dados de Contato

Endereços

+ Adicionar Endereço

*Tipo de Endereço: Residencial | CEP: 29960-000 | Logradouro: MANGUEIRAS

Número: 989 | Complemento: Em frente a casa de Ronaldo da academia (530) | Bairro: SANTO AMARO

UF: Espírito Santo | Cidade: Conceição da Barra | Comunidade: | Status: Ativo

Fechar Salvar

- ✓ Devem ser revisados e registrados os endereços, quando do rompimento da barragem e o atual, lembrando de fazer essa identificação pelos botões abaixo listados.



Endereço no rompimento



Endereço principal

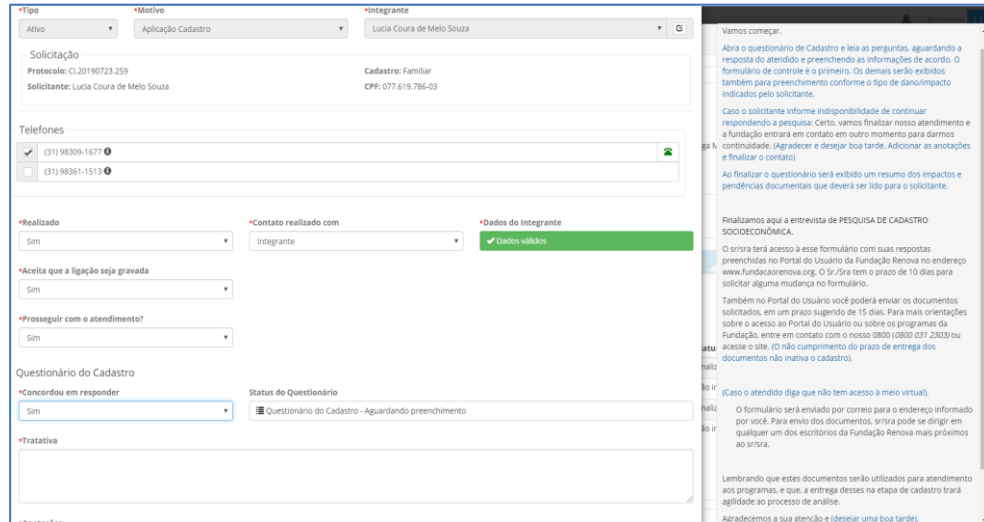


Residência provisória

- ✓ Após finalizar, poderá seguir para a identificação dos integrantes da família.

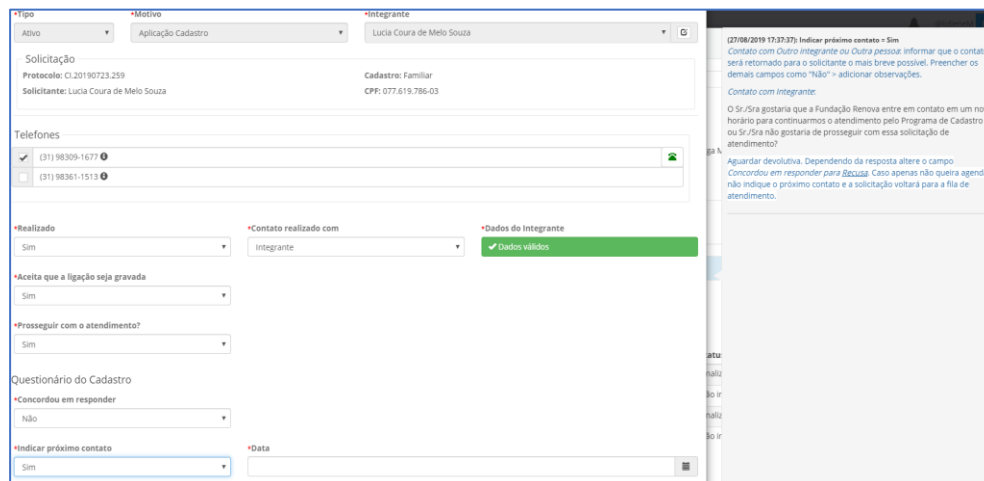
- 3) No grupo “**Questionário de cadastro**”, no campo “**Concordou em responder**”, selecione a opção aplicável de acordo com a resposta da pessoa e os novos campos e scripts serão exibidos, conforme o tipo de resposta.

- **Sim** (segue para o preenchimento do Formulário de Cadastro):



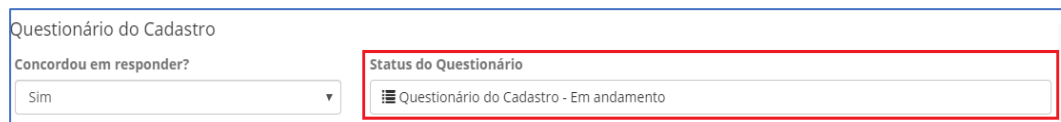
The screenshot shows the 'Formulário de Cadastro' interface. The 'Concordou em responder' dropdown is set to 'Sim'. The 'Status do Questionário' is 'Questionário do Cadastro - Aguardando preenchimento'. The 'Dados do Integrante' section shows 'Dados válidos'. The 'Questionário do Cadastro' section has 'Concordou em responder' set to 'Sim' and 'Indicar próximo contato' set to 'Sim'.

- **Não** (segue para indicação de uma data para contato ou encerramento da ligação):



The screenshot shows the 'Formulário de Cadastro' interface. The 'Concordou em responder' dropdown is set to 'Não'. The 'Indicar próximo contato' dropdown is set to 'Sim'. The 'Data' field is visible and empty. The 'Status do Questionário' is 'Questionário do Cadastro - Aguardando preenchimento'.

- 4) Para realizar a **aplicação do questionário do cadastro**, integrante concordou em responder o questionário de cadastro, clique sobre o **campo Questionário do Cadastro**.



The close-up screenshot shows the 'Questionário do Cadastro' section. The 'Concordou em responder?' dropdown is set to 'Sim'. The 'Status do Questionário' is 'Questionário do Cadastro - Em andamento'.

- ✓ O status do questionário será alterado para “Em andamento”.
- ✓ Será exibida a lista de formulários para registro:

Formulário: Questionário do Cadastro
Entrevistado: Elza Alessandra Corte Real
Finalizado

Seções

1 - Controle	✓
2 - Perda de Documentos	✓
3 - Acesso	
4 - Patrimônio: Benfeitorias	
4 - Patrimônio: Animal Produtivo	
4 - Patrimônio: Eletrodoméstico/Equipamento	
5 - Dados da propriedade	
6 - Deslocamento Domiciliar	
7 - Saúde Física e Mental	
8 - Animal Doméstico	
9 - Abastecimento Água	
10 - Patrimônio Imaterial: Lazer, cultura e religião	
11 - Trabalho: Extração Mineral	
11 - Trabalho: Agropecuária	
11 - Trabalho: Comércio e Serviços	
11 - Trabalho: Transporte Fluvial	
11 - Trabalho: Extração Vegetal	
11 - Trabalho: Pesca	
11 - Trabalho: Criação de peixes	
11 - Trabalho: Lavadeira(o)	
11 - Trabalho: Cadeia da pesca	
11 - Trabalho: Empregado	
11 - Trabalho: Outro	
12 - Outro dano	
13 - Bem estar e laços comunitários	

Finalizar formulário

Fechar

5) Clique sobre o nome do formulário **1 - Controle**:

- ✓ O formulário será exibido para preenchimento.
- ✓ Faça as perguntas ao integrante e preencha-o de acordo com as respostas fornecidas pelo mesmo.
- ✓ As perguntas do formulário serão preenchidas conforme respostas dadas às perguntas anteriores.
- ✓ As próximas seções de perguntas serão exibidas de acordo com as respostas deste.
- ✓ **Atente-se** as perguntas e as respostas fornecidas, auxilie o entrevistado em perguntas que não souberem como responder, nosso objetivo é orienta-los e deixá-los confortáveis, pois não existe resposta errada.

Formulário: Questionário do Cadastro
Entrevistado: Luciana Ferreira Helmer
Em andamento

Seções

1 - Controle

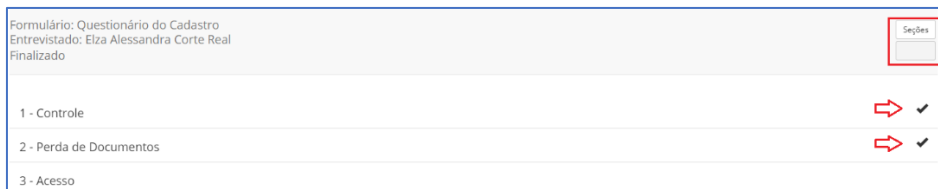
* Gostaria de confirmar se o Sr(a) teve algum impacto ou dano decorrente do rompimento da barragem de Fundão, ocorrido em Novembro de 2015. O Sr(a) teve algum impacto?

Caso a aplicação do cadastro tenha sido em sequência ao preenchimento do formulário de Solicitação, apenas confirmar essa questão.

Salvar respostas da seção Finalizar seção

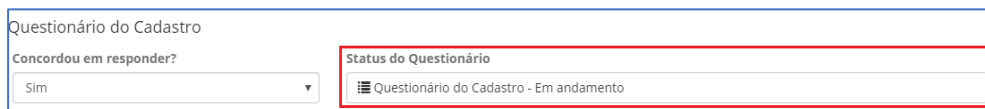
Fechar

- 6) **Responda** as perguntas de **todas as seções** que serão exibidas.
- ✓ Realize as perguntas de cada formulário existente no Questionário de Cadastro.
 - ✓ É possível navegação entre as seções, basta clicar no botão Seções.
 - ✓ O sistema não permitirá finalização de formulário se houver seção anterior não finalizada.
 - ✓ As orientações se mantem quanto ao carregamento das perguntas, preenchimento e atenção às perguntas.
- 7) Selecione a opção **“Salvar respostas da seção”**, botão verde, caso precise encerrar o atendimento para **prosseguir posteriormente** ou a opção **“Finalizar seção”** caso tenha **finalizado o preenchimento deste formulário**.
- ✓ O sistema exibirá mensagem de confirmação da finalização da seção. Caso esteja de acordo, selecione a opção Sim.
 - ✓ **Após finalizado, o formulário será exibido bloqueado para alteração.**
 - ✓ Mude para próxima seção após finalizar o formulário
 - ✓ Situações em que a pessoa desistir de continuar durante a aplicação do formulário, somente selecione a opção **“Salvar respostas da seção”**, botão verde e feche a tela.
- 8) Selecione a opção **Fechar**, do formulário 1- Controle OU clique em **Seção** no canto superior direito.
- ✓ Na opção fechar, o sistema volta para a tela da Solicitação e você precisa clicar novamente sobre o questionário para abri-lo.
 - ✓ Na opção seção, o sistema volta para a tela do formulário. Será exibida a lista de formulários.



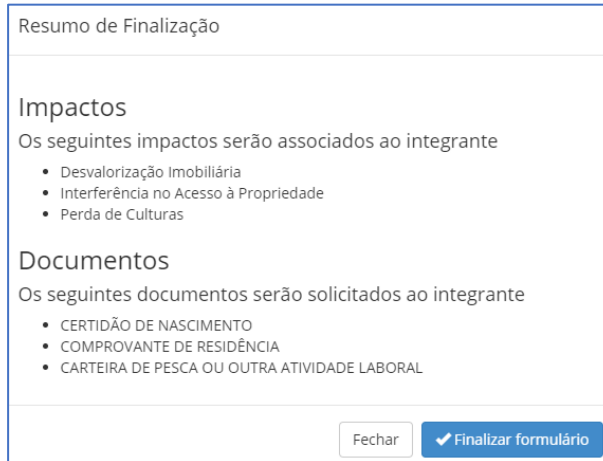
Note que os formulários serão exibidos com check de conclusão. Podem ser visualizados, mas não mais alterados.

- ✓ Na tela de solicitação, para ‘Finalizar o questionário’, clique novamente sobre o **Questionário do Cadastro – Em andamento**.

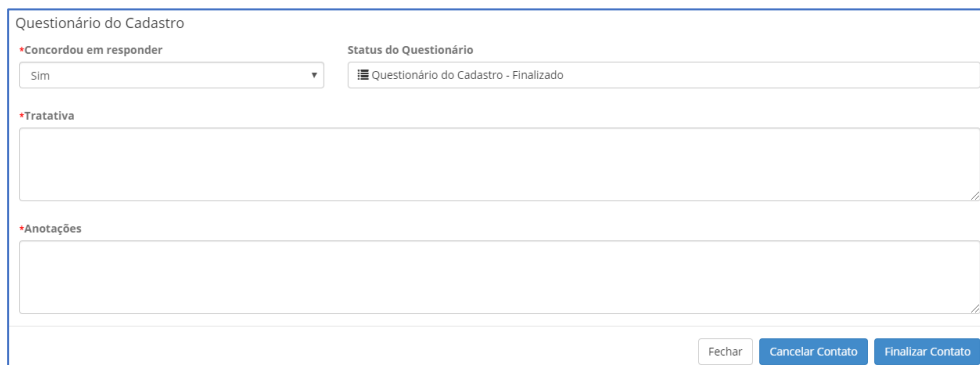


- 9) Para finalizar o formulário, selecione a opção **“Finalizar Formulário”**:
- ✓ Não é permitido finalizar o questionário/formulário se houver algum formulário com seções em aberto (sem o *check* de conclusão).

- ✓ O sistema exibirá o resumo da Finalização, que deverá ser lido e confirmado para o entrevistado:
- ✓ Sugestão: Anotar a lista de documentos para que informe ao usuário caso ele pergunte posteriormente.



- ✓ O sistema exibirá mensagem de confirmação.
- ✓ Selecione a opção "OK".
- ✓ Será exibida mensagem de sucesso da finalização do formulário.
- ✓ O status do formulário será alterado para 'Finalizado'.

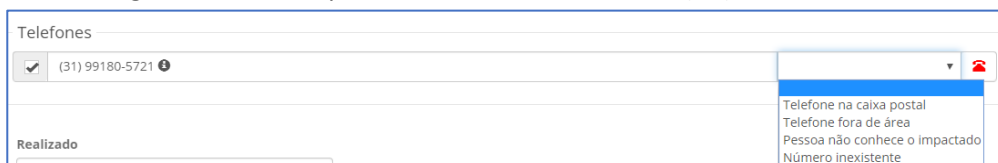


10) Selecione a opção **fechar**:

- ✓ O sistema volta para a tela da Solicitação.

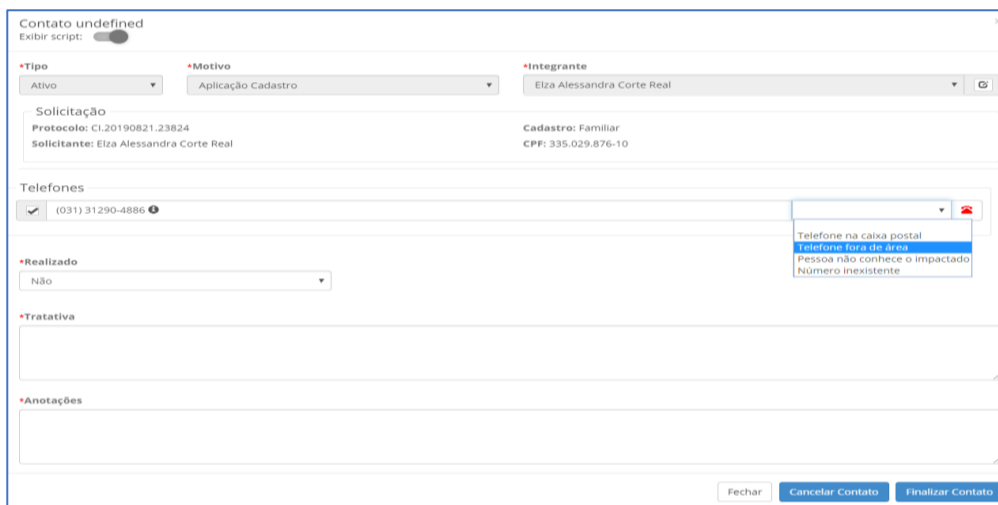
8º. Contato "**realizado**" igual a "**NÃO**":

- 1) Não conseguiu contato, clique sobre o ícone do telefone (📞) e selecione o motivo:



- 2) Adicione a anotação:

- ✓ Caso a pessoa só tenha um número e este não esteja inativo segue-se o [Procedimento de tentativas de contato](#).



- 9º. Após **finalizar** o preenchimento de todos os formulários preencha os campos “tratativa” e “anotações”, selecione a opção “**Finalizar Contato**”.
- ✓ No campo “**Tratativa**” adicione **observações que necessitem de atenção especial da equipe de supervisão** como um fluxo não previsto, pessoa com menos de 18 anos casada e que mora sozinha, ou erro no sistema.
 - ✓ No campo “**Anotações**” adicione **anotações que considere relevantes para identificar a pessoa**, relativo a algum comentário que ela tenha feito.
 - ✓ Caso o atendido tenha dúvidas sobre o processo, acesso, vistoria, esclarecimento de programas etc., deve ser orientado a contatar o 0800 que poderá fornecer maiores esclarecimentos.

4.2 Conceitos etapa de aplicação da Pesquisa de Cadastro Socioeconômico

O questionário de Pesquisa de Cadastro Socioeconômico é estruturado por 25 “módulos” acionados por meio das perguntas contidas no formulário “Controle”, conforme tabela abaixo.

Quadro 1 – Estrutura do questionário de Pesquisa de Cadastro Socioeconômico

Pergunta de controle	Formulário	Observações
Identificação do impacto e caracterização do indivíduo	Formulário de controle de pessoas	Aplicado para todos os entrevistados - contém as perguntas de controle para abertura dos outros módulos específicos
Identificação pessoa jurídica	Formulário controle PJ	Aplicado para apenas PJ
Você perdeu algum documento pessoal?	Perda Documento	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificar a perda de algum documento pessoal quando do rompimento da barragem.
Teve interferência em estradas ou caminhos utilizados para se chegar à um estabelecimento público, propriedade privada ou recurso natural (rios, plantações)?	Acesso	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas sobre impactos em estradas e caminhos para estabelecimento público ou privado ou recurso natural.
Com o rompimento da barragem de Fundão, você teve alguma perda ou dano em terreno, edificação ou residência?	Patrimônio Benfeitoria	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de perdas ou danos em terreno, residência ou edificação.
Com o rompimento da barragem de Fundão, você teve alguma perda ou dano em área de pastagem, cultivo ou vegetação nativa de sua propriedade?		Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de perdas ou danos em área de pastagem, cultivo ou vegetação nativa na propriedade.
Com o rompimento da barragem de Fundão, você perdeu algum animal produtivo, como boi, cavalo, galinha, de sua propriedade?	Patrimônio: Animal Produtivo	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de perdas de animais produtivos como boi, cavalo, galinha na propriedade.
Com o rompimento da barragem de Fundão, você teve alguma perda ou dano em eletrodoméstico ou móveis?	Patrimônio: Eletrodoméstico Equipamento	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de danos ou perda de eletrodomésticos e/ou móveis.
Com o rompimento da barragem de Fundão, você teve alguma perda ou dano em embarcação, máquina, equipamento ou implemento agrícola?		Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de perda ou danos em embarcação, máquina, equipamento ou implemento agrícola.
Caracterização da propriedade	Propriedade Cadastro	Aplicado para quem declarar impacto de patrimônio material (Patrimônio Benfeitoria/ Patrimônio: Animal Produtivo/ Patrimônio: Eletrodoméstico Equipamento) ou exerce atividade de agropecuária.
Você teve a necessidade de saída ou mudança para outra residência?	Deslocamento Domiciliar	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de necessidade de deslocamento domiciliar.
Você teve algum impacto na sua saúde física ou mental?	Saúde Física e Mental	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas para identificação de impacto na saúde física ou mental.
Você teve algum animal doméstico (não produtivo), por exemplo cachorro ou gato, que desaparecimento ou morreu?	Animal Doméstico	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas de identificação de perda de animal doméstico.
Você teve interrupção ou interferência em abastecimento de água tratada?	Abastecimento Água	Aplicado para todos os entrevistados – contém perguntas de identificação de

		impacto ou interferência no abastecimento de água
Você teve interrupção ou interferência em alguma atividade de lazer, cultura ou religião?	Patrimônio Imaterial	Aplicado para todos os entrevistados – contem perguntas para identificação de impacto em alguma atividade de lazer, cultura ou religião.
Teve impacto em alguma atividade econômica ou trabalho (remunerado ou não) exercido por você?	-	Aplicado para todos os entrevistados – contem perguntas para identificação de impacto em atividade econômica ou trabalho sejam remunerados ou não.
1. Pesca	Trabalho: Pesca	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto na atividade de pesca.
2. Criação de peixes	Trabalho: Criação de Peixes	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto na criação de peixes.
3. Lavagem de roupas <u>direto</u> no rio	Trabalho: Lavagem de roupas	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto na lavagem de roupas.
4. Cadeia da pesca	Trabalho: Cadeia da Pesca	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto na cadeia da pesca
5. Extração mineral	Trabalho: Extração Mineral	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto em atividades de extração mineral.
6. Comércio e serviço	Trabalho: Comércio e serviços	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto em atividades de comércio e serviço.
7. Agropecuária	Trabalho: Agropecuária	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto em atividades de agropecuária.
8. Indústria ou agroindústria	Trabalho: Comércio e serviços	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto em atividades de indústria e agro indústria.
9. Transporte Fluvial	Trabalho: Transporte Fluvial	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto no transporte fluvial.
10. Extração vegetal (cacau, açaí, castanha)	Trabalho: Extração Vegetal	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto em atividades de extração vegetal.
Outro	Trabalho: Outro	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem outros impactos diferentes dos contemplados no questionário.
Trabalhador remunerado (fixo ou diarista)	Trabalho: Empregado	Aplicado para todos os entrevistados que indicarem impacto como trabalhador remunerado.
Houve algum outro impacto ou dano identificado que não foi citado?	Outro dano	Aplicado para todos os entrevistados para indicação de outro impacto ou dano que não tenha sido contemplado no questionário.
Bem-Estar e Laços comunitários - Observações	Bem-estar e laços comunitários	Aplicado para todos os membros da família