



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

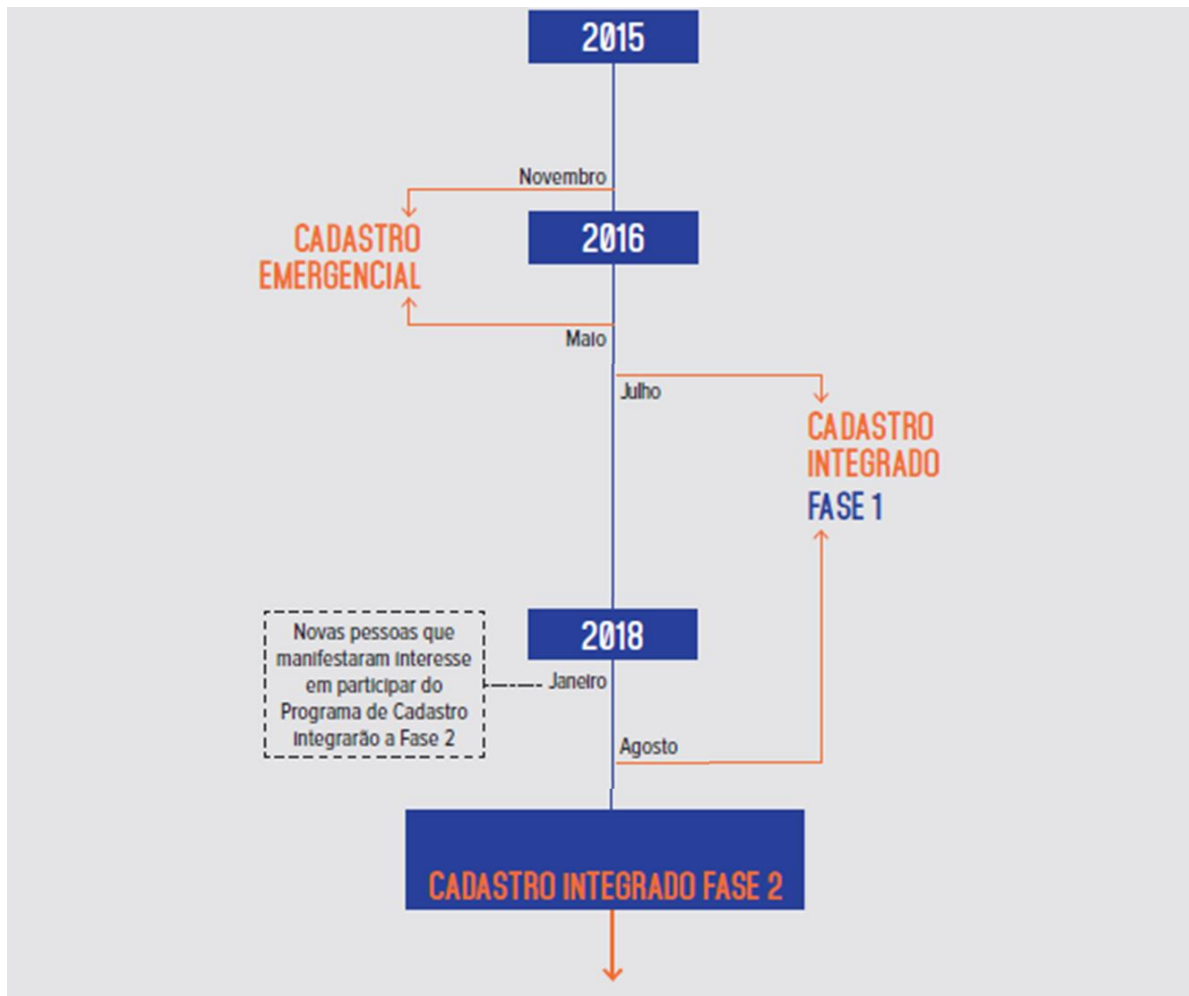
Esse documento visa apresentar os procedimentos de cadastramento individualizado aplicados pelo Programa de Cadastro e Levantamento de Impactos (PG 01) na etapa denominada como **CADASTRO INTEGRADO – FASE 2**. Essa etapa tem como objetivo atender as pessoas (além de micro e pequenas empresas¹) que solicitaram 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

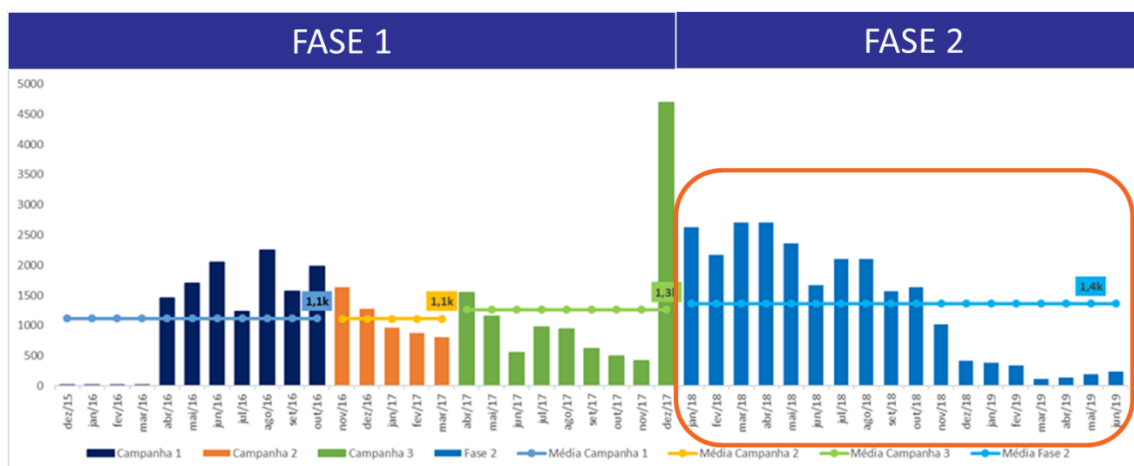
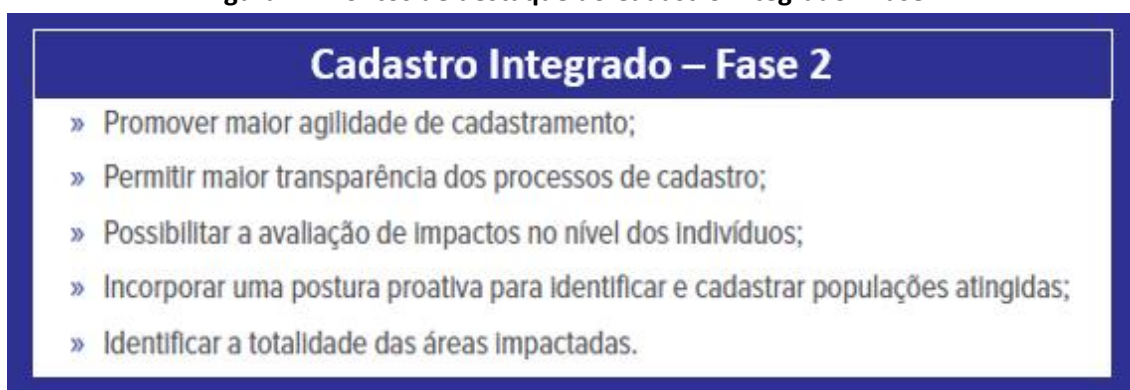


Figura 3 – Ponto de atenção ao público atendido na Fase 2

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



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.

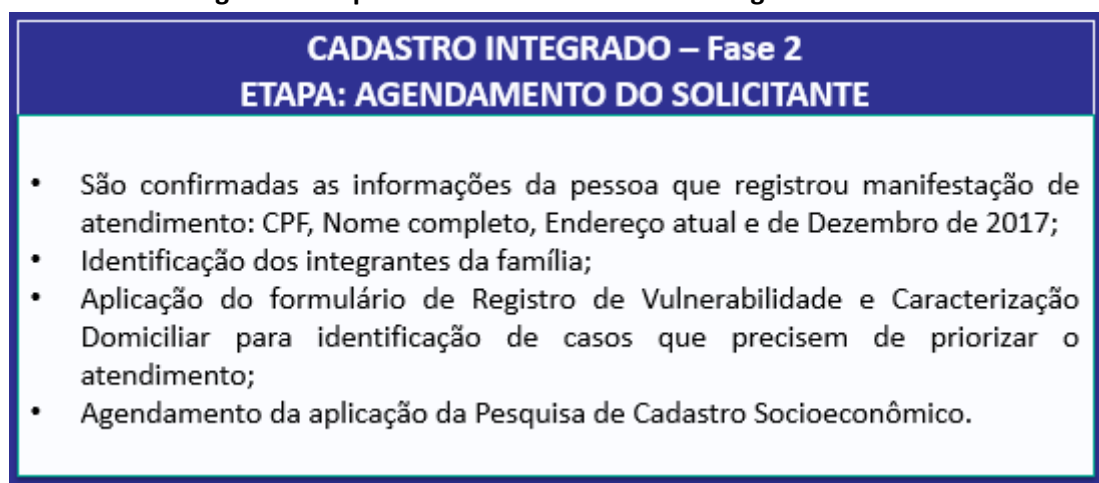
3.1 ETAPA 1: Registro de Manifestação

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.

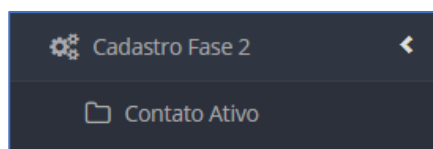
Figura 6 – Critérios para priorização do atendimento

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/desmoronamento 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

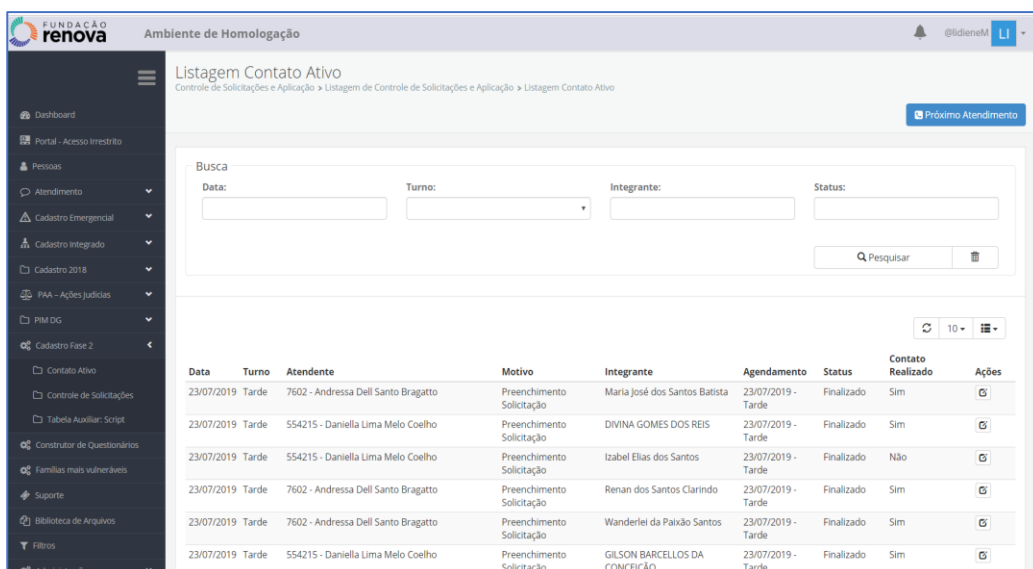
3.3 Procedimento no SGS para AGENDAMENTO DO SOLICITANTE

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:



Listagem Contato Ativo
Controle de Solicitações e Aplicação > Listagem de Controle de Solicitações e Aplicação > Listagem Contato Ativo

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="button" value="Editar"/>
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	DIVINA GOMES DOS REIS	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="button" value="Editar"/>
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	Izabel Elias dos Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Não	<input type="button" value="Editar"/>
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Renan dos Santos Clarindo	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="button" value="Editar"/>
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Wanderlei da Paixão Santos	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="button" value="Editar"/>
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	GILSON BARCELLOS DA CONCEIÇÃO	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	<input type="button" value="Editar"/>



- ✓ 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”:

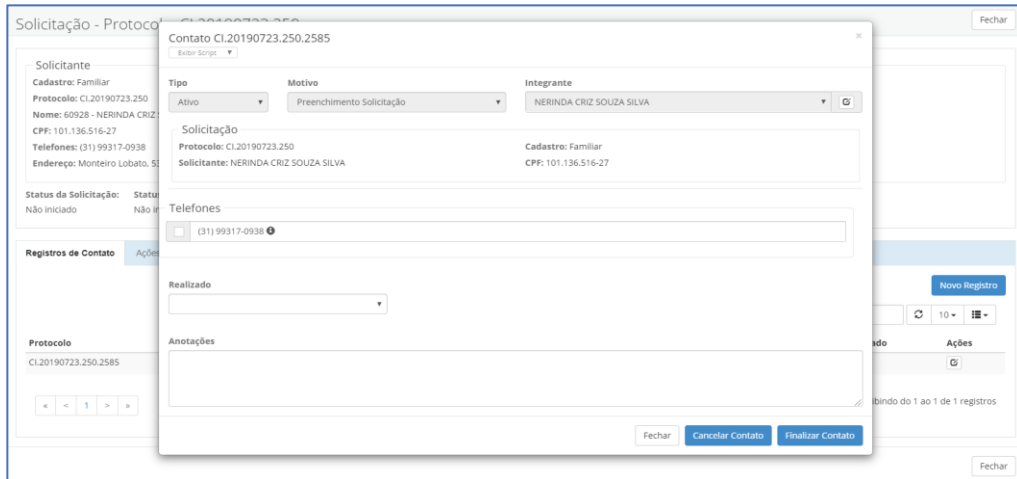
- ✓ As solicitações serão carregadas conforme priorização, mesclando tanto quem possui agendamento quanto quem possui uma solicitação.
- ✓ Um novo atendimento será iniciado e os campos virão preenchidos situação do solicitante:

Tipo	Motivo	Integrante
Ativo	Preenchimento Solicitação	NERINDA CRIZ SOUZA SILVA

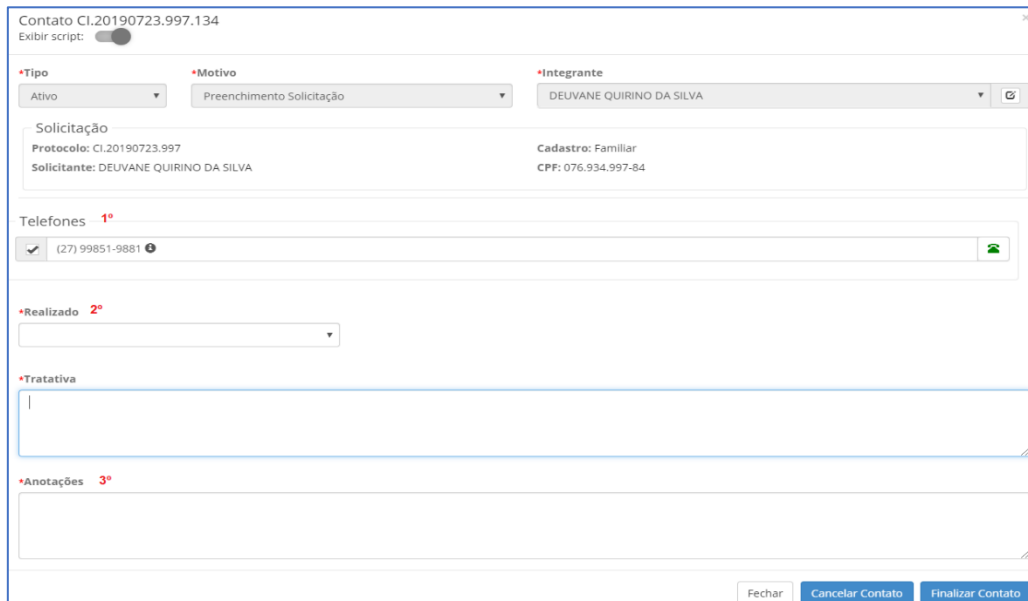
- ✓ É possível realizar o atendimento ou alterações por registros exibidos. Identifique um registro e na coluna Ações, selecione a opção para “iniciar contato”,  :

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):

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

Telefones	
<input checked="" type="checkbox"/> (31) 99180-5721	<input type="text"/>
Realizado	

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

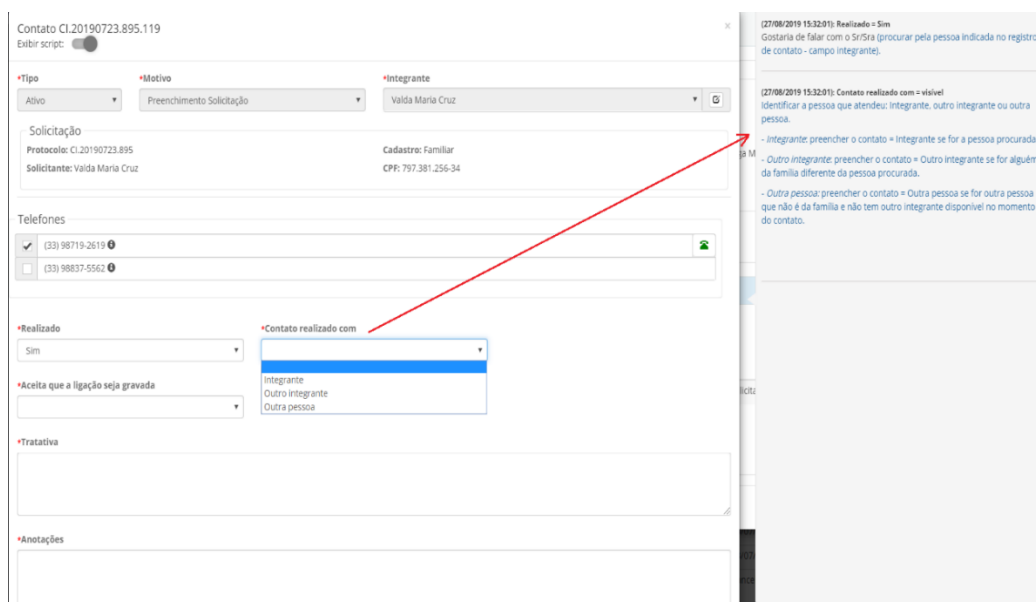
6º. Adicione **observações (3º)** que entenda serem relevantes para o atendimento.

- ✓ 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.



Contato CI.20190723.895.119
Exibir script: ☐

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

Solicitação
Protocolo: CI.20190723.895 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: ☐ Integrante
Outro integrante
Outra pessoa

*Tratativa

*Anotações

(27/08/2019 15:32:01) Realizado = Sim
Costaria de falar com o Sr/Sra (procurar pela pessoa indicada no registro de contato - campo Integrante).

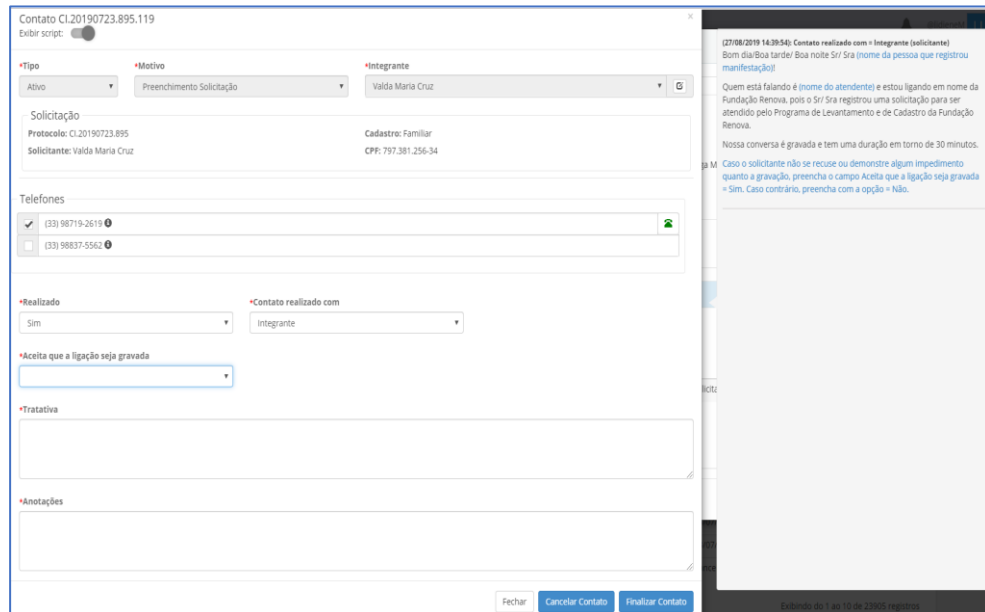
(27/08/2019 15:32:01) Contato realizado com = visível
Identificar a pessoa que atendeu: Integrante, outro integrante ou outra pessoa.

- Integrante: preencher o contato = Integrante se for a pessoa procurada.
- Outro integrante: preencher o contato = Outro integrante se for alguém da família diferente da pessoa procurada.
- Outra pessoa: preencher o contato = Outra pessoa se for outra pessoa que não é da família e não tem outro integrante disponível no momento do contato.

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

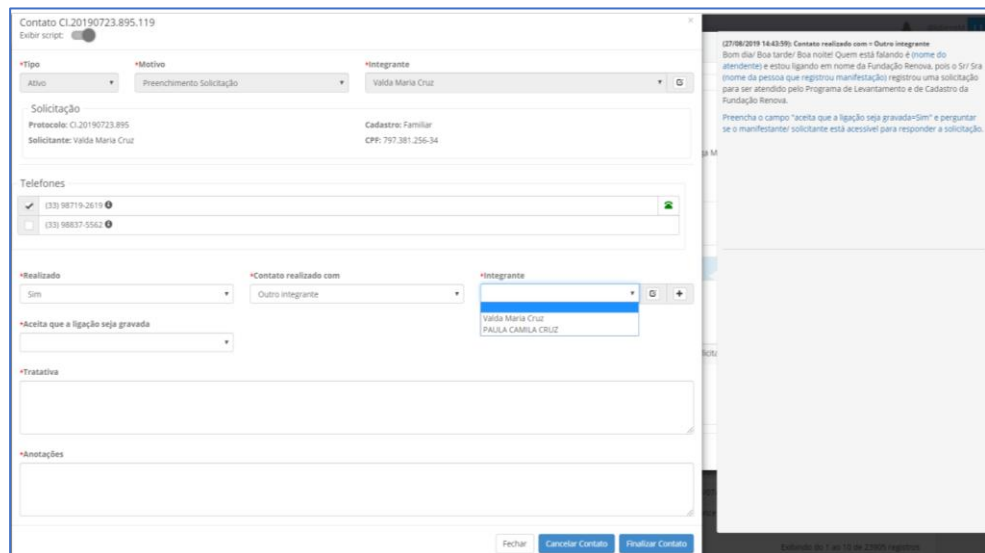
- ✓ Para ligações atendidas por advogados (representantes dos solicitantes) a aplicação das etapas não será realizada. O cadastro é do indivíduo, solicitantes e integrantes da família. Ver [Procedimento de contato com advogado](#) caso ocorra esta situação.
- ✓ Os scripts² serão exibidos conforme o tipo 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.




- **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.




- ✓ 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**

Fechar
Salvar

59202 - Andrea Balbino Sompeli

Dados Pessoais
Dados Solicitação

Solicitação
Informações gerais do Integrante na Solicitação
*** Responder**

Sim

Impedimento do Integrante
Existe algum impedimento que impossibilita o integrante a responder as questões do cadastro?
*** Impedimento**

Não

Vínculo
Informe o vínculo com a pessoa de referência da solicitação.
*** Pessoa de referência**

209 - Andrea Balbino Sompeli

*** Vínculo**

Solicitante

Falecimento
*** Falecido**

Não

*** Residente no domicílio na ocasião do rompimento da barragem**

Sim

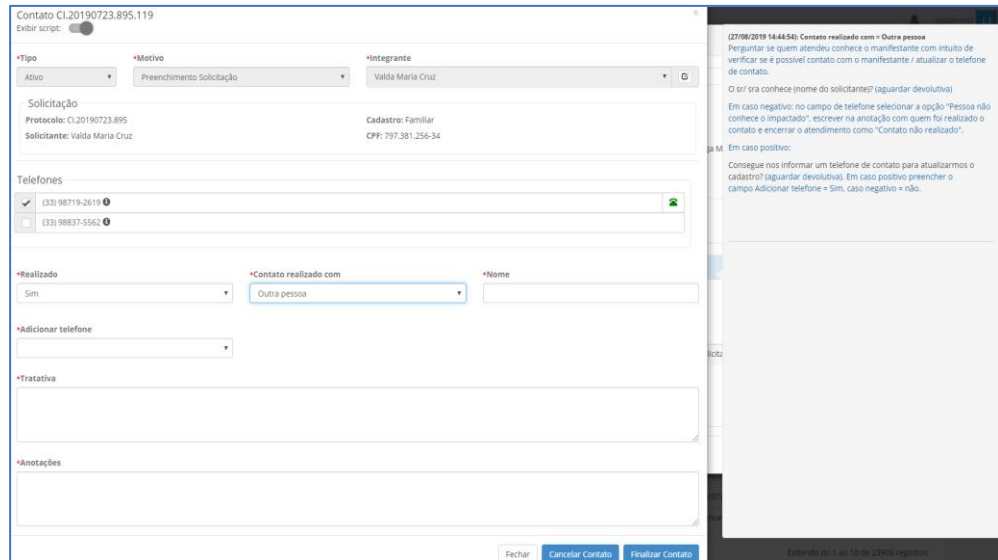
*** Reside no mesmo endereço do solicitante**

Sim

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

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

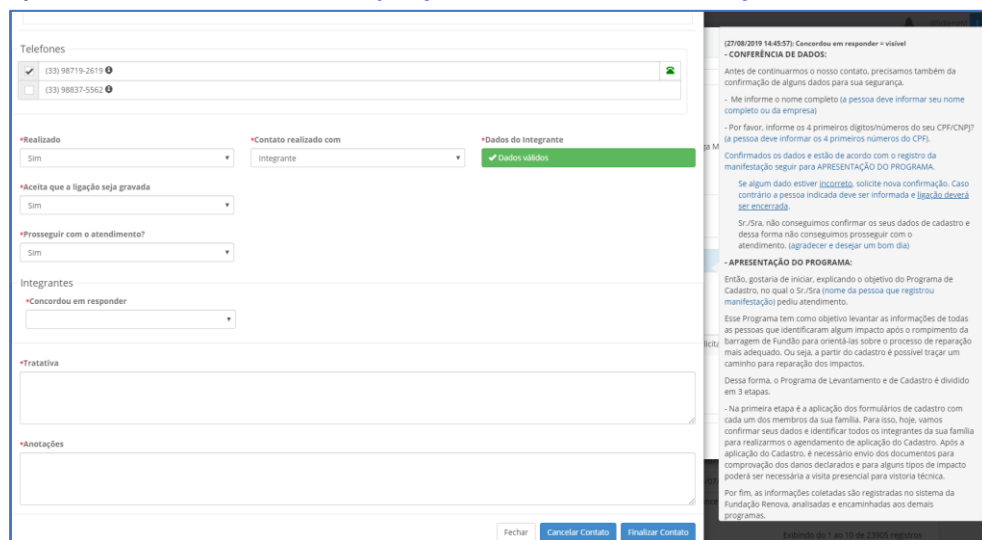
(informar o nome da pessoa do contato e seguir para o próximo campo):



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



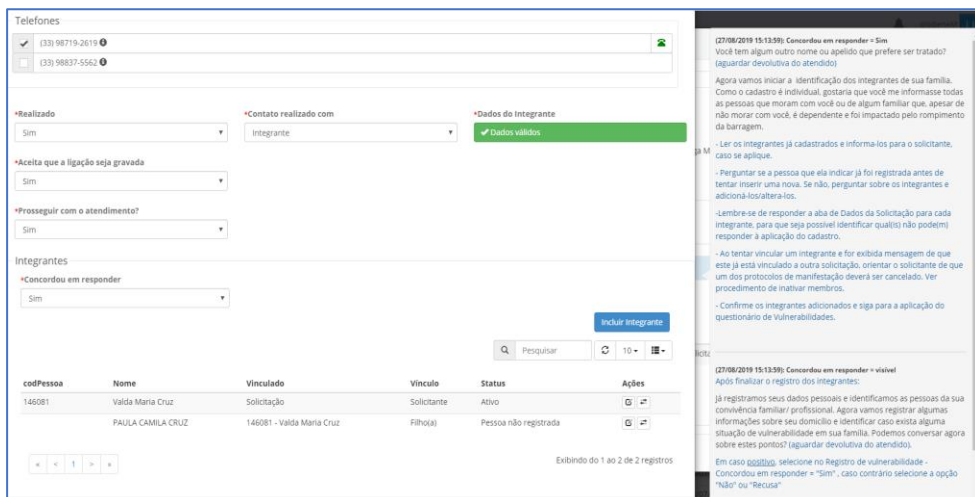
Endereço principal



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
 *Prosseguir com o atendimento?: Sim

Integrantes

*Concordou em responder: Sim

Incluir Integrante

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

Exibindo de 1 ao 2 de 2 registros

Barra lateral (direita):

(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)

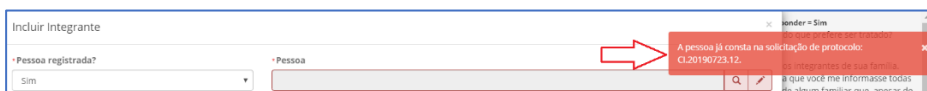
Agora vamos iniciar a identificação dos integrantes de sua família. Como o cadastro é individual, gostaria que você me informasse todas as pessoas que moram com você ou de algum familiar que, apesar de não morar com você, é dependente e foi impactado pelo rompimento da barreira.

- 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 adicionais existentes.
- Lembre-se de responder a aba de Dados da Solicitação para cada integrante, para que seja possível identificar qual(is) não podem 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 manifestação 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 busca]

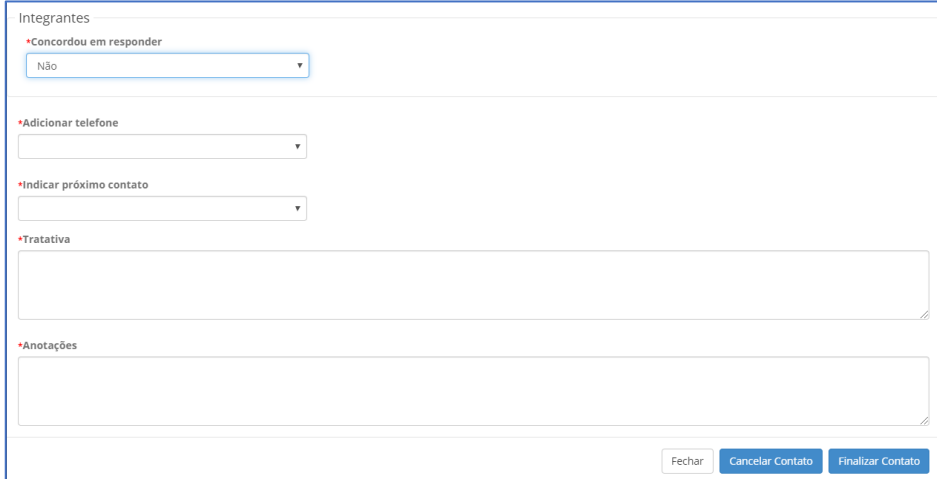
Concordou em responder = Sim

A pessoa já consta na solicitação de protocolo: CL20190723.12.

A que você me informasse todos os integrantes que moram com você ou de algum familiar que, apesar de não morar com você, é dependente e foi impactado pelo rompimento da barreira.

- ✓ 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

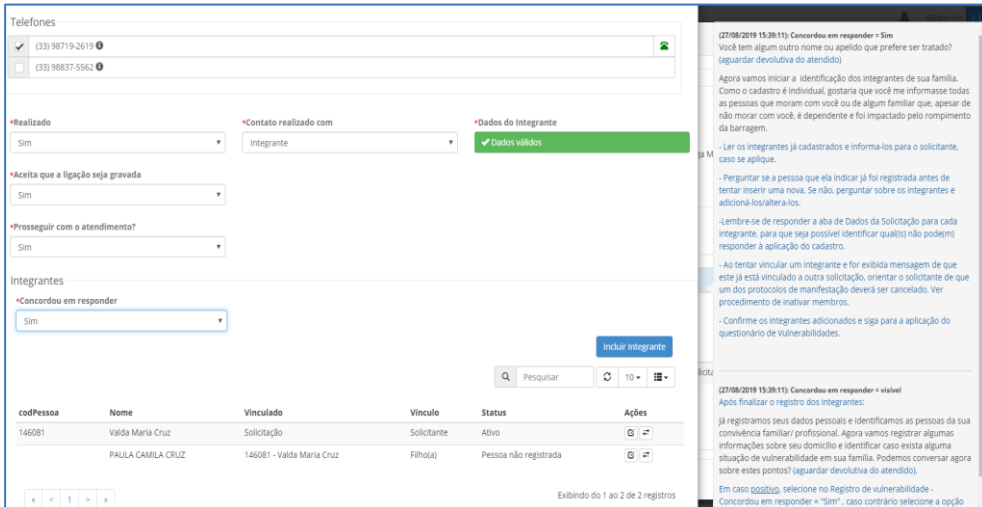
*Anotações

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

✓ (33) 98719-2619

✗ (33) 98837-5562

*Realizado

Sim

*Contato realizado com

Integrante

*Dados do Integrante

✓ Dados válidos

*Aceita que a ligação seja gravada

Sim

*Proseguir com o atendimento?

Sim

Integrantes

*Concordou em responder

Sim

Incluir Integrante

Exibindo do 1 ao 2 de 2 registros

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

Exibindo do 1 ao 2 de 2 registros

27/08/2019 15:39:11) 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 barreira.
- 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 podem 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 manifestação deverá ser cancelado. Ver procedimento de inativar membros.
- Confirme os integrantes adicionados e siga para a aplicação do questionário de Vulnerabilidades.

27/08/2019 15:39:11) Concordou em responder = Sim
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** (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

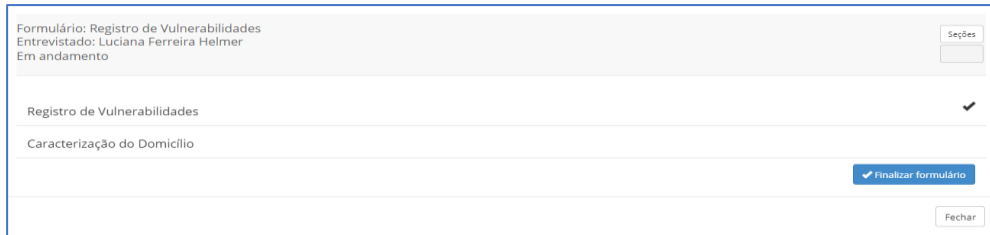
- 8) Selecione a opção “**Salvar respostas da seção**”, botão verde, caso precise encerrar o atendimento para **prosseguir posteriormente**. Ou a opção “**Finalizar seção**” caso tenha **finalizado o preenchimento deste formulário**.
- ✓ O sistema exibirá mensagem de confirmação da finalização da seção. 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:



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

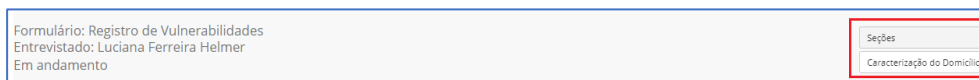
Finalizar seção

Fechar

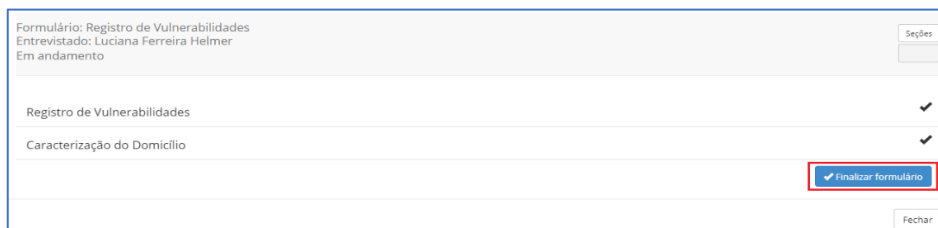
11) Selecione a opção **“Salvar respostas da seção”**, botão verde, caso precise encerrar o atendimento para **prosseguir posteriormente**. Ou a opção **“Finalizar seção”** caso tenha **finalizado o preenchimento deste formulário**.

- ✓ 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.

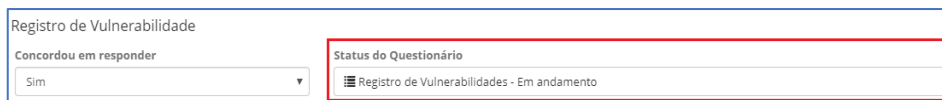


- ✓ Na opção fechar, o sistema volta para a tela da Solicitação e você precisa clicar novamente sobre o questionário para abri-lo.
- ✓ Na opção seção, o sistema volta para a tela do formulário. Será exibida a lista de formulários:



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
Sim

Status do Questionário
Registro de Vulnerabilidades - Finalizado

- 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
Não

*Agendamento
Sim

996 - DEUVANE QUIRINO DA SILVA

*Turno

<

Agosto 2019

>

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

Solicitante: Elisvanda Franca Silva

Cadastro: Familiar

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	7
8	x	9	10	11	12	14
15	x	16	17	18	19	21
22	x	23	24	25	26	28
29	x	30	1	2	3	5
6	x	7	8	9	10	12

Tratativa

NA.

Anotações

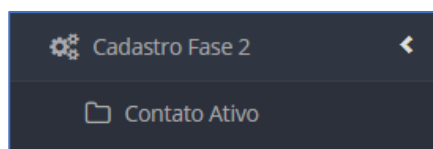
Indicou problemas com alimentação, estresse e desemprego

Fechar
Cancelar Contato
Finalizar Contato

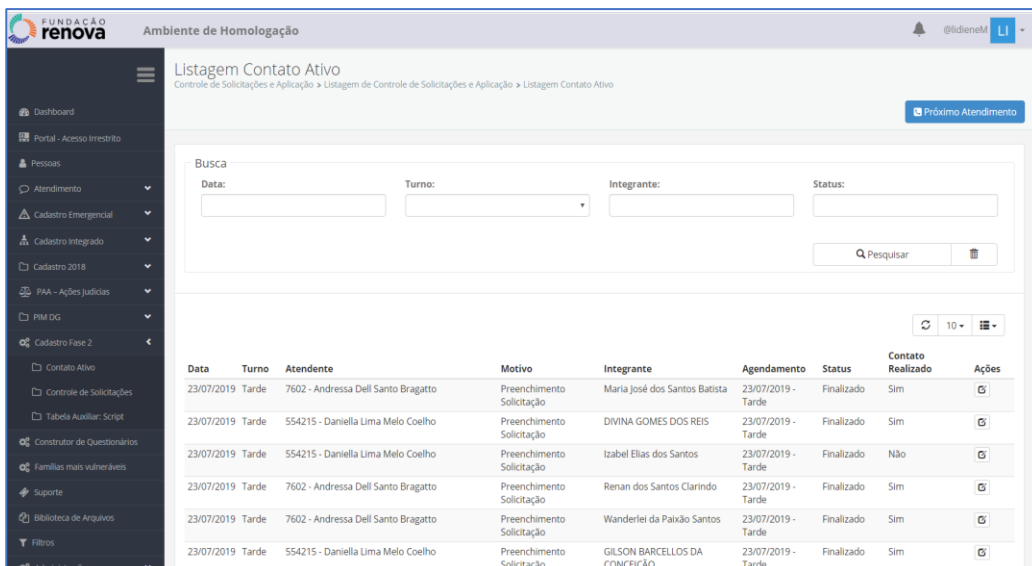
3.4 Procedimento no SGS para AGENDAMENTO DO INTEGRANTE

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:

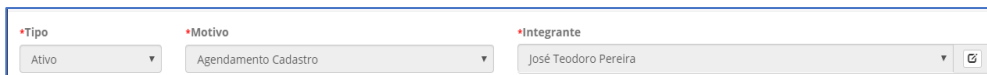


Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Maria José dos Santos Batista	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	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:



- ✓ Serão exibidos os campos para realização do contato:

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

Telefones

(31) 98475-8585

*Realizado

*Tratativa

*Anotações

Fechar Cancelar Contato Finalizar Contato

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

Contato undefined
Exibir script: ☐

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

Telefones 1º

☒ (31) 98475-8585

*Realizado 2º: Sim

*Contato realizado com

*Aceita que a ligação seja gravada

*Anotações 3º

Fechar Cancelar Contato Finalizar Contato

(29/08/2019 10:01:42) Realizado = Sim
 Gostaria de falar com o Sr/Sra (procurar pela pessoa indicada no registro de contato - campo integrante).
 (29/08/2019 10:01:42) Contato realizado com = vicivel
 Identificar a pessoa que atendeu: Integrante, outro integrante ou outra pessoa.
 - Integrante: preencher o contato = Integrante se for a pessoa procurada.
 - Outro integrante: preencher o contato = Outro integrante se for alguém da família diferente da pessoa procurada.
 - Outra pessoa: preencher o contato = Outra pessoa se for outra pessoa que não é da família e não tem outro integrante disponível no momento do contato.

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

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

Telefones

☒ (31) 98475-8585

*Realizado

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**:

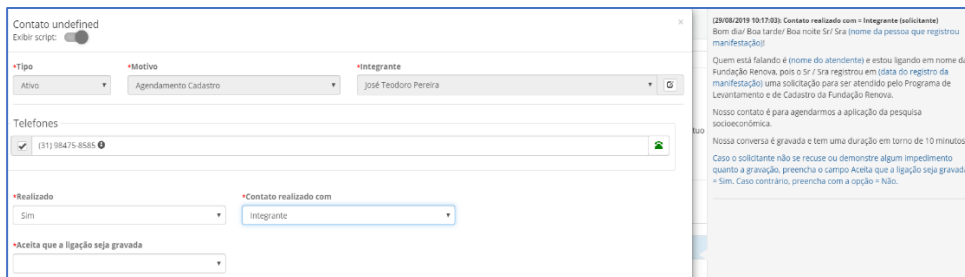
7º. Contato “**realizado**” igual a “**SIM**”:

- ✓ 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.
- ✓ 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):



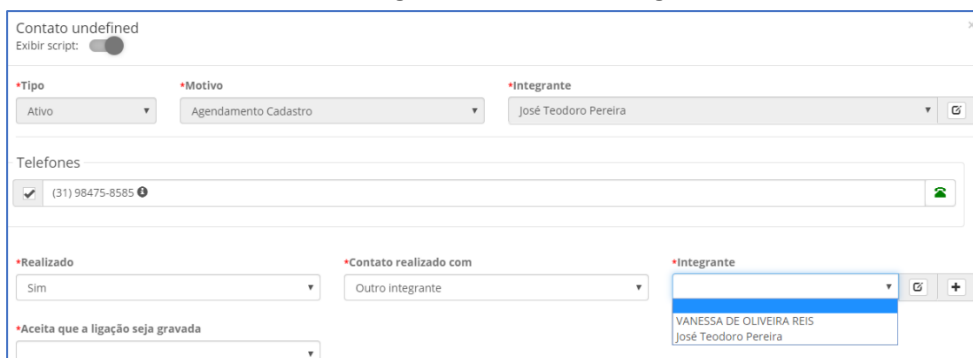
The screenshot shows the 'Contato' form with the following fields and values:

- *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:** (empty)

On the right, a sidebar shows a log of the contact, including the date and time (28/08/2019 10:17:03) and the name of the contact (José Teodoro Pereira).

- **Outro integrante:**

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

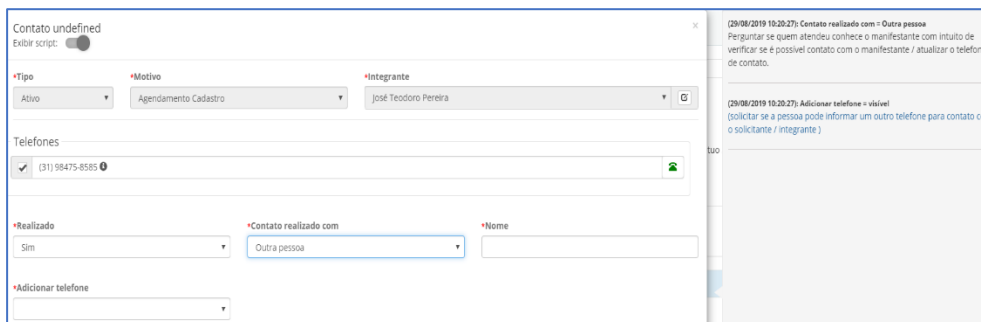


The screenshot shows the 'Contato' form with the following fields and values:

- *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
- *Aceita que a ligação seja gravada:** (empty)

The dropdown menu for 'Integrante' is open, showing the list of available integrants, with 'VANESSA DE OLIVEIRA REIS' selected.

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



The screenshot shows the 'Contato' form with the following fields and values:

- *Tipo:** Ativo
- *Motivo:** Agendamento Cadastro
- *Integrante:** José Teodoro Pereira
- Telefones:** (31) 98475-8585
- *Realizado:** Sim
- *Contato realizado com:** Outra pessoa
- *Nome:** (empty)
- *Adicionar telefone:** (empty)

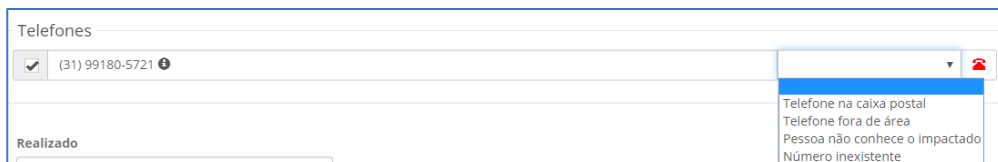
On the right, a sidebar shows a log of the contact, including the date and time (28/08/2019 10:20:27) and the name of the contact (José Teodoro Pereira).

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.

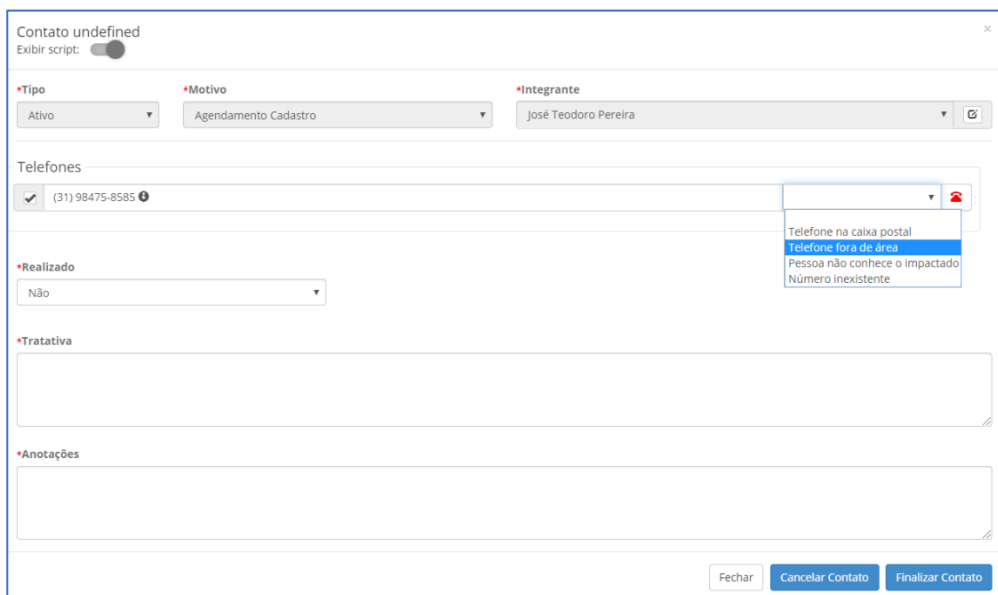
8º. Contato “**realizado**” igual a “**NÃO**”:

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



- ✓ 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**:



- 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.

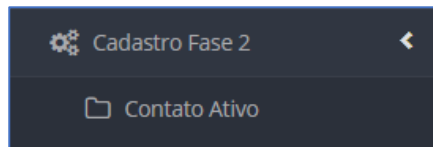
Destaca-se que não haverá categorias entre as quais o atingido terá que se enquadrar. Ao contrário, as perguntas serão voltadas para captar as situações específicas de impactos contidas nos relatos das pessoas. Portanto, foi construído um conjunto de formulários adaptáveis as diversas situações existentes 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.

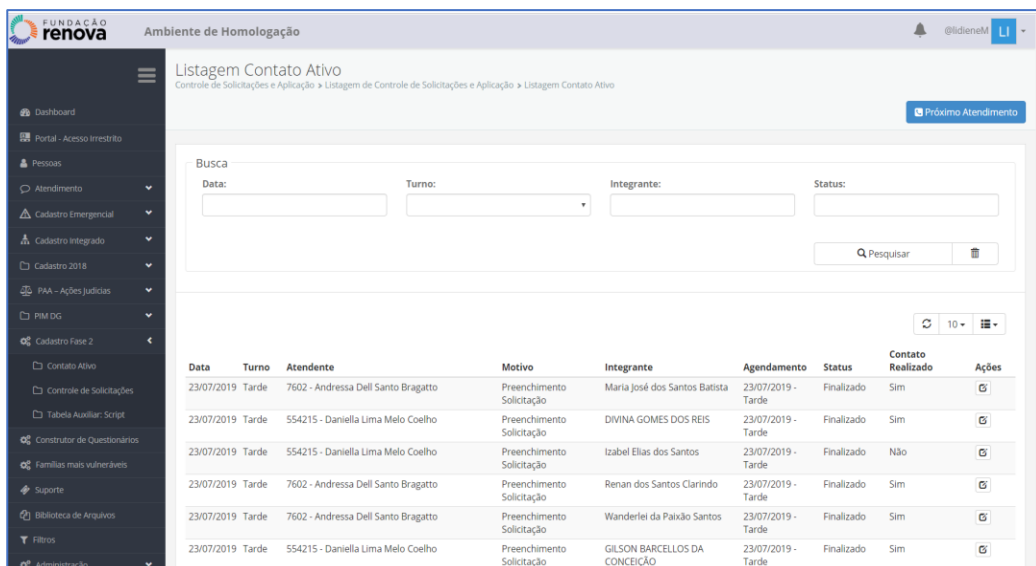
⁴ Também haverá uma equipe de aplicação do cadastro no território, o qual poderá ser feito na casa do potencial atingido ou em plantões. O procedimento de execução da pesquisa não sofrerá alterações em virtude do local em que é executada. Assim sendo, a descrição relativa à aplicação do cadastro por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

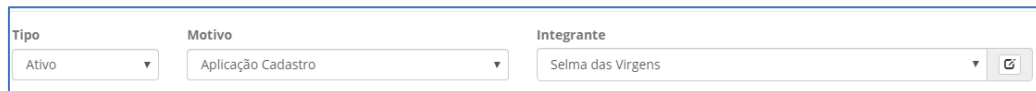



Data	Turno	Atendente	Motivo	Integrante	Agendamento	Status	Contato Realizado	Ações
23/07/2019	Tarde	7602 - Andressa Dell Santo Bragatto	Preenchimento Solicitação	Maria José dos Santos Batista	23/07/2019 - Tarde	Finalizado	Sim	
23/07/2019	Tarde	554215 - Daniella Lima Melo Coelho	Preenchimento Solicitação	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”:

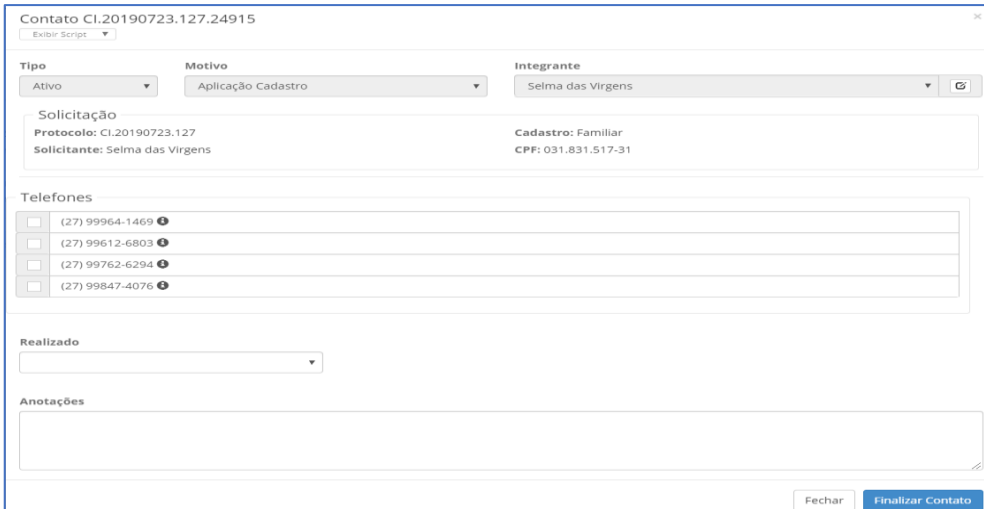
Um novo atendimento será iniciado e os campos virão preenchidos conforme status da solicitação.



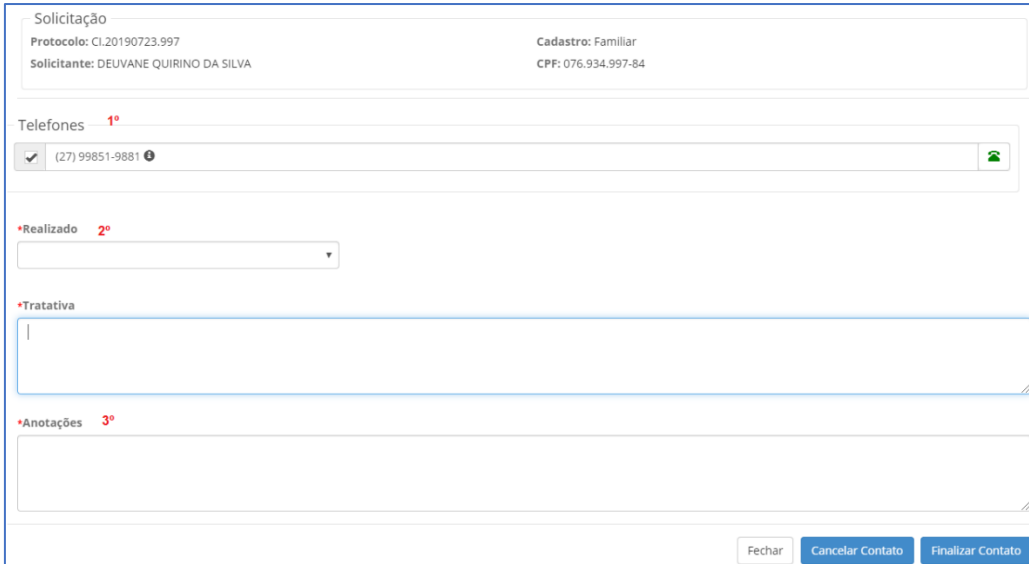
- ✓ É possível realizar o atendimento ou alterações por registros exibidos. Identifique um registro e na coluna Ações, selecione a opção para “iniciar contato”, :

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:

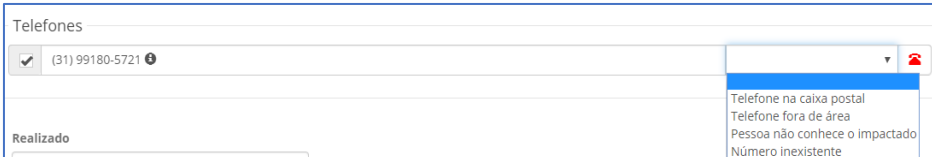


- 4º. **Verifique os dados da solicitação**, selecione o **telefone (1º)** que será efetuado contato.



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

- ✗ 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.

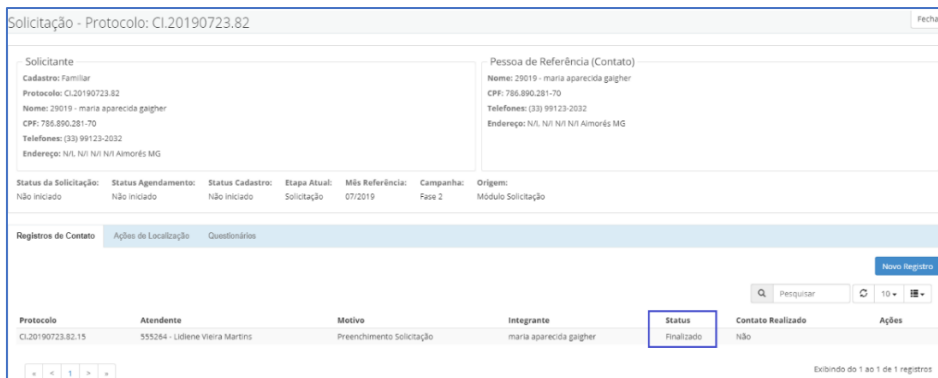
✓ **Cancelar Contato:**

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: N/A, N/A N/A Almorés MG

Pessoa de Referência (Contato)
 Nome: 29019 - maria aparecida gagher
 CPF: 786.890.281-70
 Telefones: (33) 99123-2032
 Endereço: N/A, N/A N/A 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

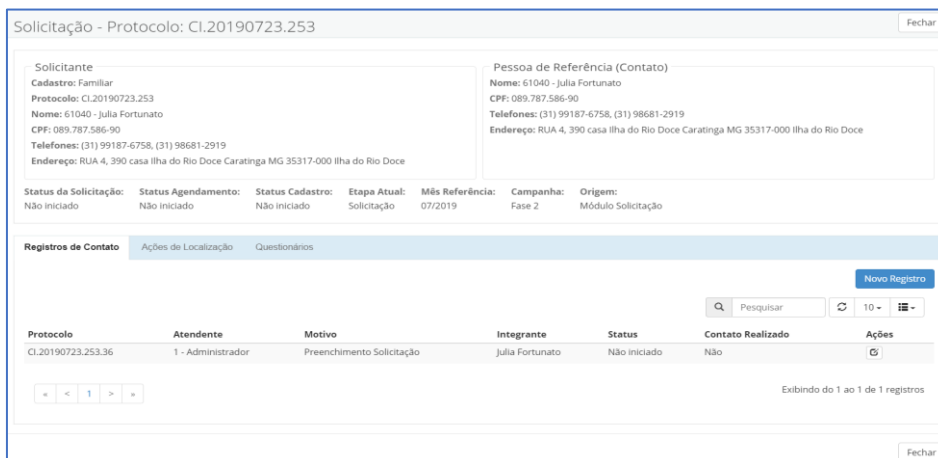
Registros de Contato | Ações de Localização | Questionários

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

Exibindo de 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 de 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”

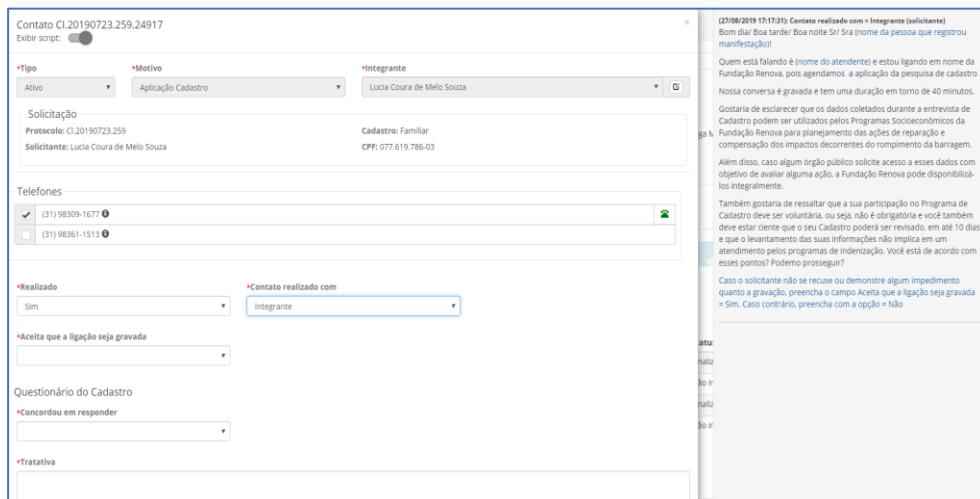
7º. Contato **“realizado”** igual a **“SIM”**:

- ✓ 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”.

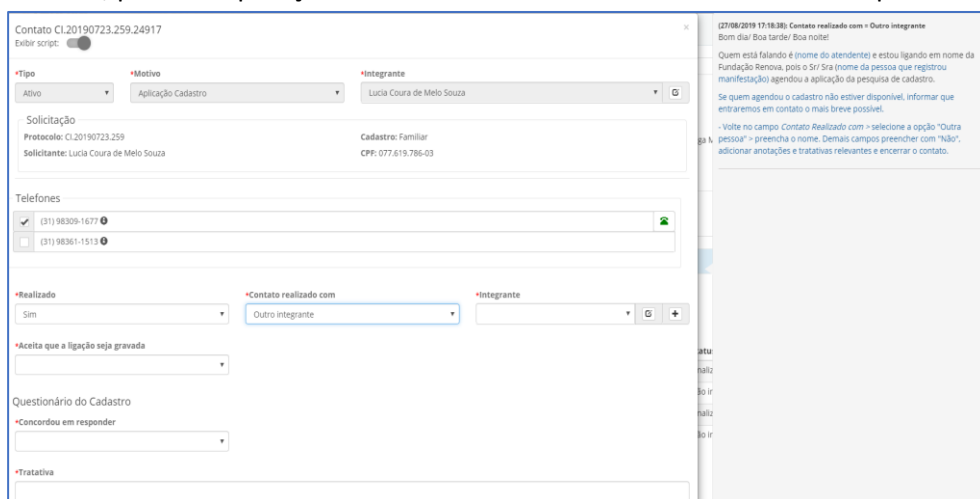
1) Selecione **com quem foi realizado o contato**:

- ✓ 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**



- **Outro integrante:**

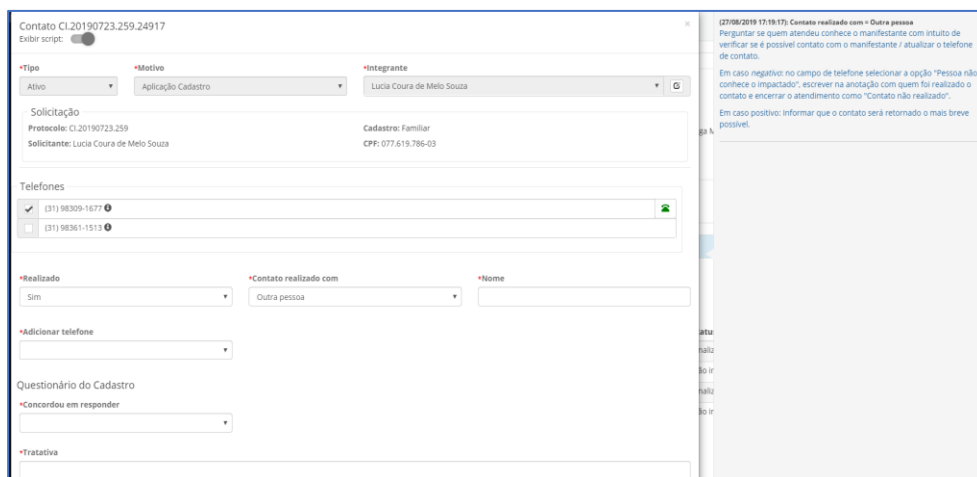
- ✓ Pode ser selecionado um integrante na lista de integrantes ou adicionado um novo, porem a aplicação do cadastro não deve ser realizada com esta pessoa.



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

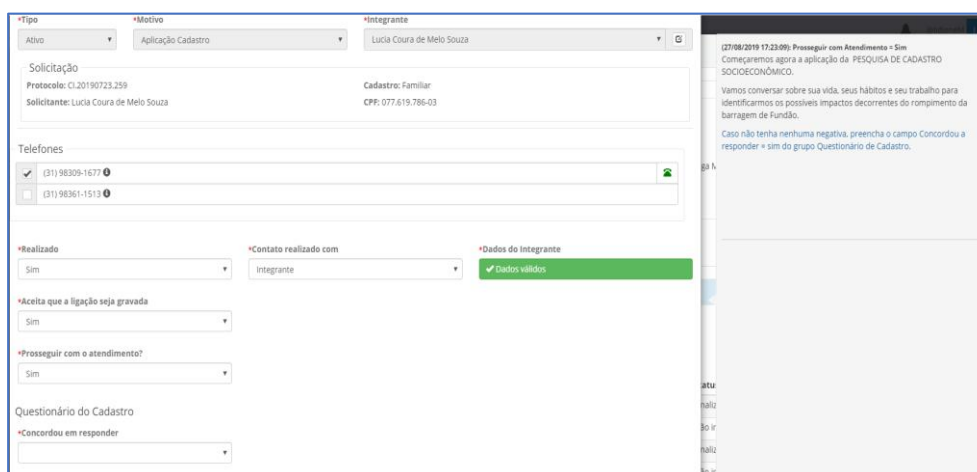
(informar o nome da pessoa do contato e seguir para o próximo campo):

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.



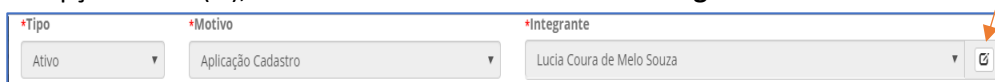
2) Se aceitou a gravação da ligação:

- ✓ 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

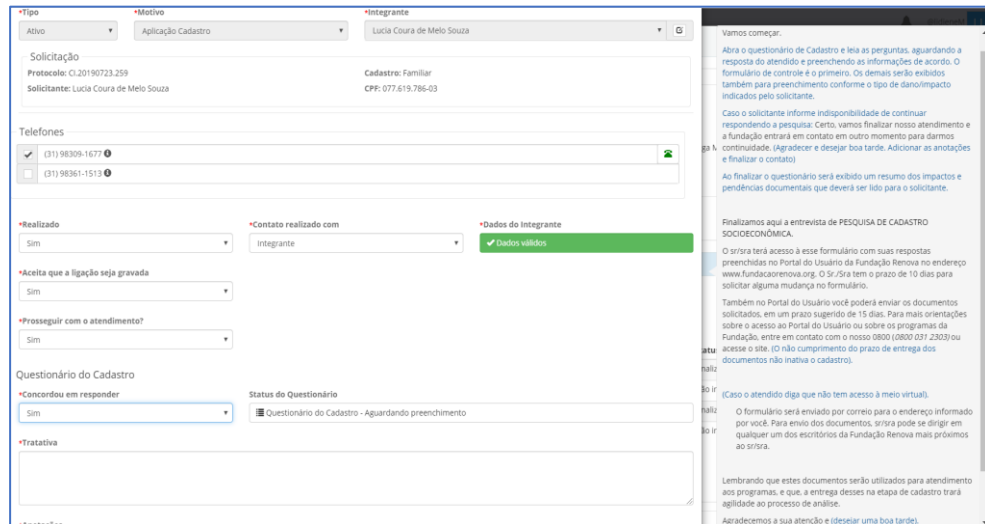


Residência provisória

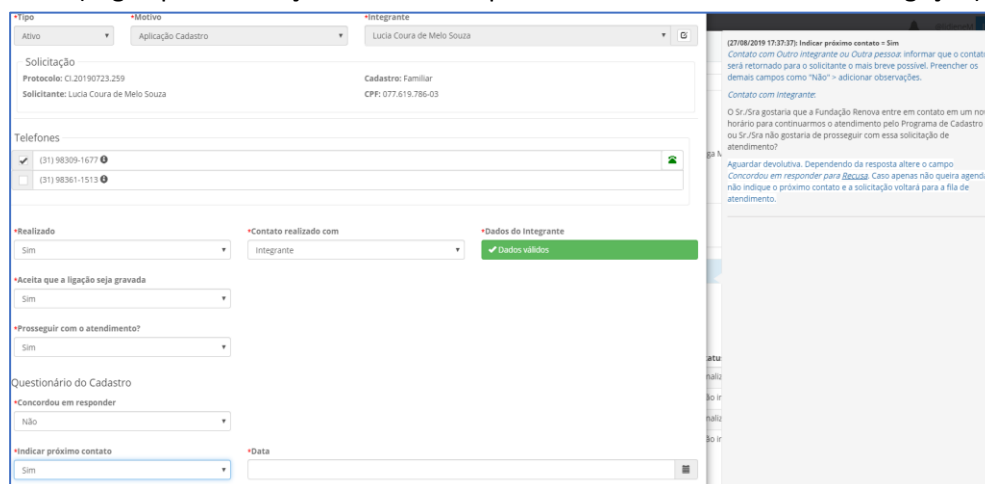
- ✓ Após finalizar, poderá seguir para a identificação dos integrantes da família.

- 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.

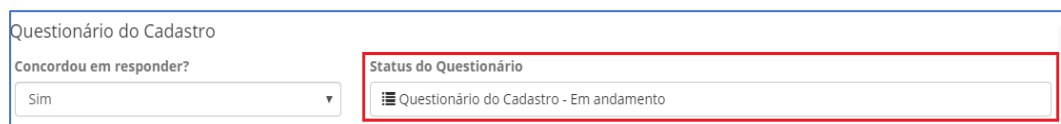
- **Sim** (segue para o preenchimento do Formulário de Cadastro):



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



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



- ✓ 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

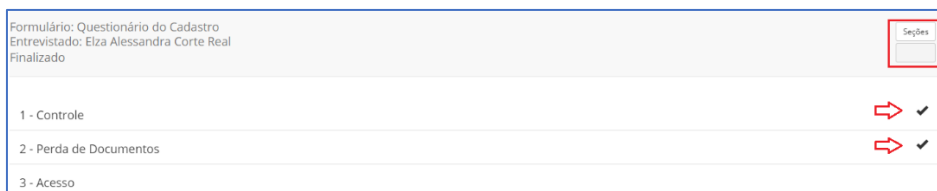
* Gostaria de confirmar se o Sr(a) teve algum impacto ou dano decorrente do rompimento da barragem de Fundão, ocorrido em Novembro de 2015. O Sr(a) teve algum impacto?

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

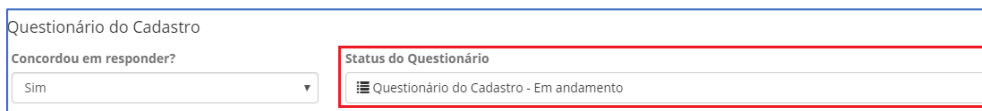
Fechar

- 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.



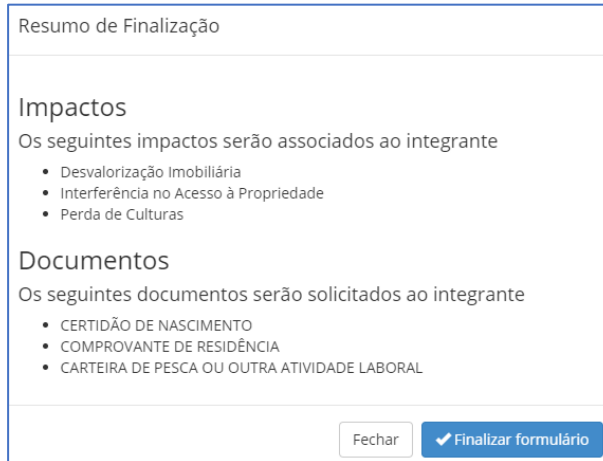
Note que os formulários serão exibidos com check de conclusão. Podem ser visualizados, mas não mais alterados.

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

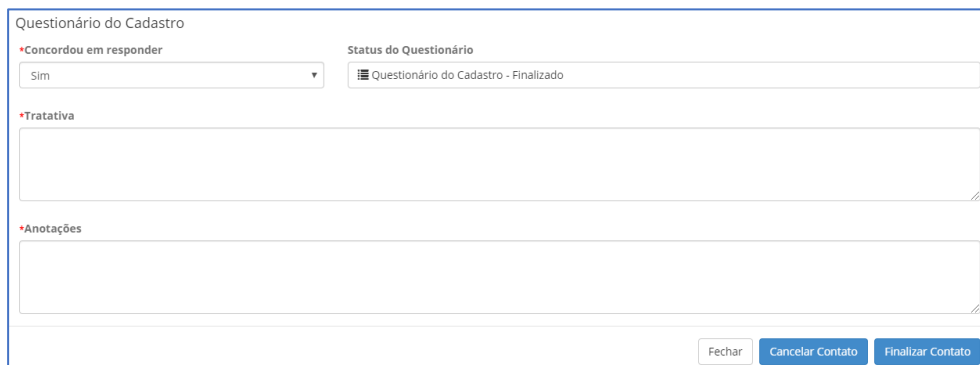


- 9) Para finalizar o formulário, selecione a opção **“Finalizar Formulário”**:
- ✓ Não é permitido finalizar o questionário/formulário se houver algum formulário com seções em aberto (sem o *check* de conclusão).

- ✓ 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’.

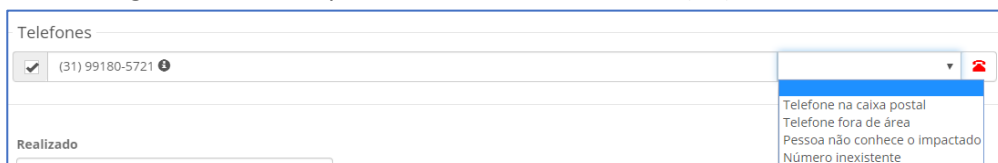


10) Selecione a opção **fechar**:

- ✓ O sistema volta para a tela da Solicitação.

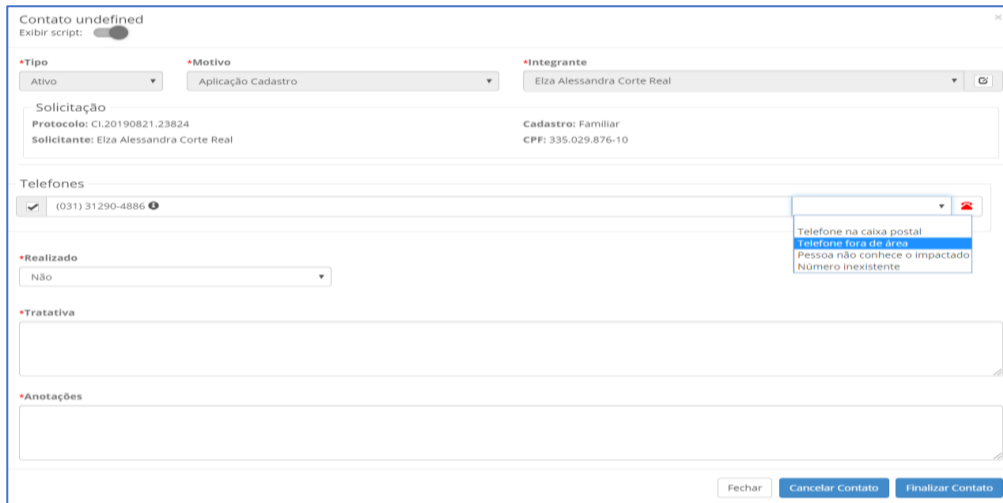
8º. Contato “**realizado**” igual a “**NÃO**”:

- 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