

Guia de Implantação dos PDAs



Seja
:Digital

EAD - Criada conforme
determinação da ANATEL



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
INTRODUÇÃO	6
Uma nova era, um novo sinal: o digital	
VAMOS ENTENDER ESSE PROCESSO	7
Sistema Brasileiro de TV Digital Terrestre	
CAPÍTULO 1	10
E como atua a Seja Digital?	10
O que é um cluster?	10
As Prefeituras Municipais: principais parceiras na implantação dos PDAs	13
O que é um pda?	14
O que é o CADÚNICO?	14
E o CRAS, o que é?	18
E como isso acontece... ..	19
CAPÍTULO 2	19
Implantação dos PDAs – passo a passo	19
Descrição da equipe necessária para a gestão dos PDAs	20
Passo a passo da implantação e gestão dos PDAs	22
Passo 1	23
Passo 2	24
Passo 3	28
Passo 4	32
Passo 5	36
Passo 6	37
Passo 7	55



APRESENTAÇÃO

Esse GUIA apresenta a metodologia para a implantação dos Pontos de Aconselhamento Comunitário – PDAs – e tem como referência a experiência da **Seja Digital** no Cluster-BH, em parceria com a empresa CIVITAS Consultoria e Planejamento Ltda.

A proposta é que esse Guia seja um material de apoio para as próximas ações da Seja Digital.





INTRODUÇÃO

Uma nova era, um novo sinal: o digital

A televisão tem importância fundamental na vida de todos os brasileiros. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio – PNAD –, de 2015, do IBGE, a televisão está presente em mais de 97% dos domicílios pesquisados no Brasil.

“A presença da televisão nos lares brasileiros é mais do que uma fonte de entretenimento. Para muitas famílias, é companheira no dia a dia. É a parceira que traz informação, mas também traz histórias e motivos para rir, chorar, se emocionar, conversar.” (Antônio Martelletto. Presidente da Seja Digital)

O desligamento do sinal analógico de TV coloca o Brasil no patamar dos países mais avançados no que se refere à radiodifusão, que passa a utilizar apenas o sinal digital para transmitir a programação dos canais abertos. A mudança do sinal analógico para o digital utiliza uma tecnologia mais avançada de transmissão de imagem e de som, que permite que a TV Digital tenha mais qualidade.

E para além da melhoria da qualidade de imagem e de som, essa mudança tecnológica significa a criação de uma nova mídia. O componente de **interatividade** que essa tecnologia traz, permite tanto a recepção como o envio de dados. Cria, assim, um espaço de interação.





VAMOS ENTENDER ESSE PROCESSO

Sistema Brasileiro de TV Digital Terrestre

O processo de mudança do sinal analógico para o digital teve início em 2003, com a edição do Decreto n.º 4.901, que criou o Sistema Brasileiro de TV Digital Terrestre – SBTVD. Paralelamente, foi criado o Comitê de Desenvolvimento, responsável pela realização de estudos para a sua implementação.

Em 2006, após a conclusão dos estudos de implementação da TV Digital, o governo federal editou o Decreto n.º 5.820, que deu início ao processo de desligamento do sinal analógico de TV no Brasil, estabelecendo a agenda para a conclusão do desligamento em 31 de dezembro de 2018.

Em 2014, a ANATEL realizou a licitação para implementar a política pública que promove o uso mais eficiente da faixa de 700 MHz. Nessa licitação as ganhadoras foram quatro empresas de telecomunicações, que aqui chamaremos de “teles”: Claro, Tim, Vivo e Algar.

Nesse processo, foi definido pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI –, que passou a se chamar Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC –, a partir de 12/5/2016, o cronograma de desligamento do sinal analógico dos municípios, estabelecendo

Seja Digital tem a missão levar informação para toda a população brasileira sobre a mudança de tecnologia e assegurar a distribuição para as famílias mais vulneráveis e de menor renda, para que continuem a ter acesso aos canais abertos de televisão, com a distribuição kits gratuitos, com antena, conversor e controle remoto, destinados ao público inscrito em programas sociais do governo federal.



Kit Conversor

como início, a data de 29 de novembro de 2015, e o término, em dezembro de 2018. Ao mesmo tempo, foram definidas todas as cidades que seriam beneficiadas com a mudança do sinal.

Com vistas a promover a inclusão de toda a população brasileira na recepção do sinal digital, o MCTI e o Ministério do Desenvolvimento Social – MDS – formularam uma política de distribuição de kits digitais gratuitos para a população mais socialmente vulnerável, inscrita nos programas sociais do governo federal, compostos por uma antena UHF e um conversor com controle remoto. O objetivo era permitir o acesso ao sinal digital por todas as famílias que vivem em condições de pobreza e ou extrema pobreza no Brasil.

Para estabelecer as diretrizes e dar andamento à transição para a TV Digital, o governo federal criou o Grupo de Implantação do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV – GIRED –, com a missão de implementar o desligamento da TV analógica. Esse grupo tem a atribuição de estabelecer as orientações e o monitoramento de todo o processo de transição das tecnologias, constituído com a participação da ANATEL, do MCTI, das Radiodifusoras e de representantes das teles vencedoras do leilão da faixa de 700MHz.

Já, para a operacionalização do processo, o edital previu a criação da EAD – Entidade Administradora de Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais TV e RTV –, conhecida como **Seja Digital**, entidade não governamental e sem fins lucrativos, responsável por operacionalizar a mudança da digitalização da TV e por liberar a faixa de 700 MHz para expansão do 4G no país.

Nesse cenário, a **Seja Digital** tem por missão levar informação para toda a população brasileira sobre a mudança de tecnologia e assegurar a dis-

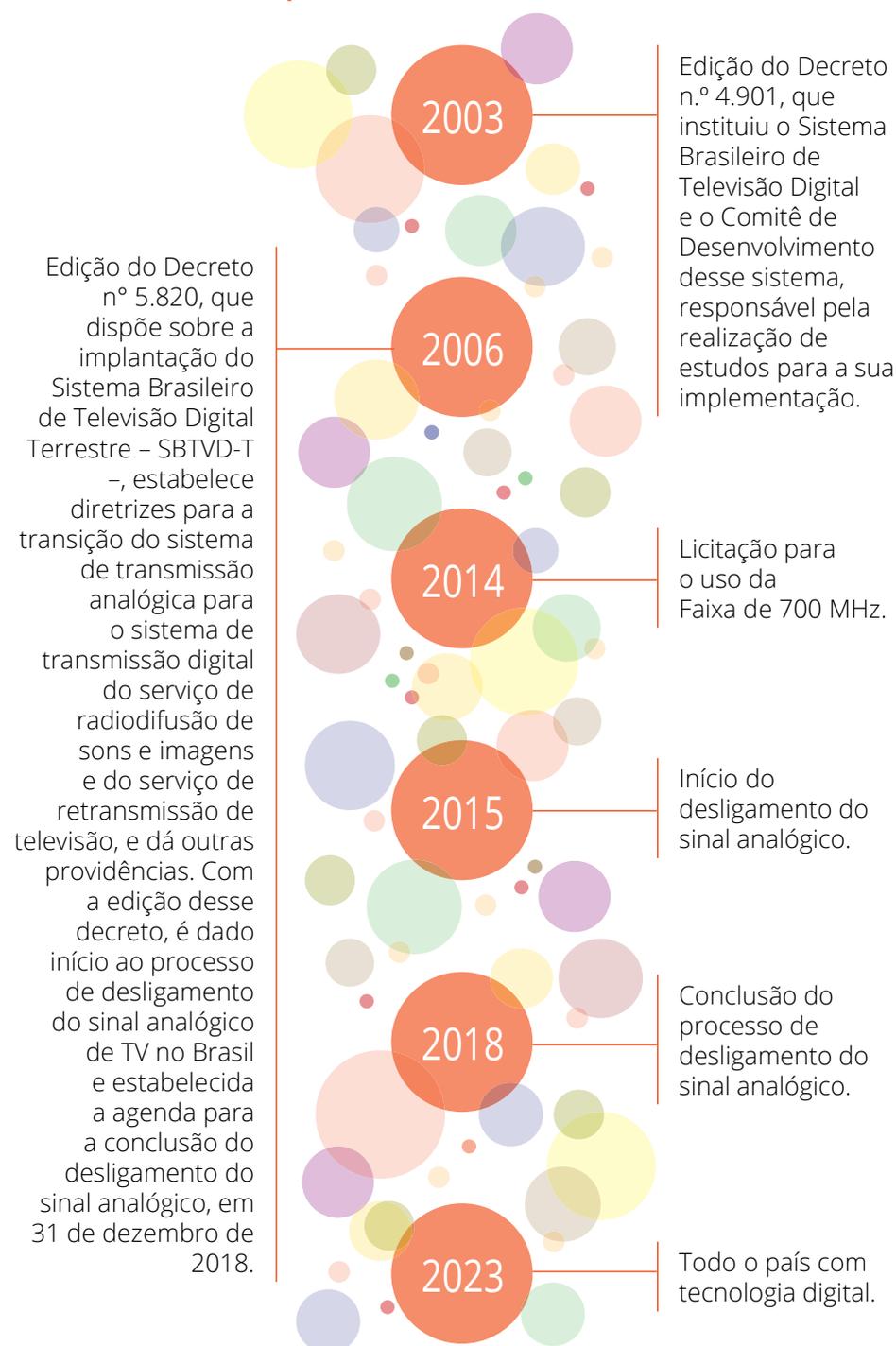


tribuição para as famílias mais vulneráveis e de menor renda, para que continuem a ter acesso aos canais abertos de televisão, com a distribuição kits gratuitos, com antena, conversor e controle remoto, destinados ao público inscrito em programas sociais do governo federal.

O desligamento do sinal analógico deverá ocorrer com 93% da população tendo acesso ao sinal digital.

93% da população com
acesso ao sinal digital.

Linha do tempo



Para implementar a metodologia de trabalho, cada cluster recebe uma equipe de funcionários da **Seja Digital**, responsáveis pela implantação e supervisão do projeto no local. Essa equipe tem como objetivo estabelecer as parcerias e contratar as empresas necessárias para todo processo de desligamento em cada território. E para esse trabalho, essa equipe identifica e mobiliza um conjunto de atores locais que podem fazer circular as informações sobre o processo de desligamento do sinal e apoiar a distribuição dos Kits de antena para a população mais vulnerável de cada cluster.

Assim, a equipe da **Seja Digital** impulsiona um conjunto de ações que podem ser divididas em 2 áreas de atuação:



AÇÃO 1 – Ações de comunicação para toda a população/Comunicação de massa

Ações voltadas para o público em geral informando sobre o processo de transição do sinal analógico para o digital em cada município. Nessa ação, são realizadas campanhas de comunicação de massa envolvendo várias mídias:

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA TODA A POPULAÇÃO/ COMUNICAÇÃO DE MASSA
Propagandas na Televisão e rádio
Jornais
Outdoors
Campanhas
Ações de coleta e reciclagem do lixo eletrônico

AÇÃO 2 – Ações de distribuição dos KITS gratuitos, dirigidas à população mais vulnerável socialmente /população dos programas sociais governamentais

Nessa ação o desafio é assegurar a entrega dos Kits para a população que vive em condições de pobreza e ou extrema pobreza, para garantir o acesso ao sinal digital.



AÇÕES DE DISTRIBUIÇÃO DOS KITS GRATUITOS DIRIGIDA
À POPULAÇÃO MAIS VULNERÁVEL SOCIALMENTE/
A POPULAÇÃO DOS PROGRAMAS SOCIAIS GOVERNAMENTAIS

Implantação dos PDAs

Projeto de instalação de antenas e cursos de formação de antenistas

Caravana nas Escolas

Ações de comunicação

Ações de mobilização em bairros

As famílias que tem direito a receber o KIT conversor gratuito são informados especialmente através de 4 canais. Outras ações são desenvolvidas no sentido de garantir a informação sobre o projeto aos beneficiários, ocorrem os leilões digitais, para a venda de eletrônicos com baixo preço e parcerias com o comercio local onde se amplia a capacidade de divulgação na comunidade.

- Convocação, por meio de carta, para a retirada do Kit diretamente nos Correios, para as famílias do Programa Bolsa Família;
- Cadastro pelo serviço do Disque 147;
- Cadastro nos Pontos de Aconselhamento Comunitário – PDAs.
- A Seja Digital encaminha SMS, para todos os números de celular cadastrados no CAD Único.

E para a concretização desse trabalho, a equipe local da **Seja Digital** estabelece um conjunto de parcerias, que colaboraram para a viabilização da transição de tecnologias.

PARCEIROS DO PROJETO DA **SEJA DIGITAL**

Prefeituras Municipais

Universidades

ONGs

Associações

Empresas de prestação de serviços

Empresa Brasileira de Correios e Telegráfos

TVs e Rádios Locais

Cada um desses parceiros tem uma forma de atuação e colaboração no processo de transição do sinal analógico para o digital. Como foco desse Guia é entender a implantação dos Pontos de Aconselhamento Comunitários – PDAs –, para o cadastramento das famílias que receberão o KIT conversor do sinal, apresentaremos como funciona **a principal parceria, com o foco na implantação e no funcionamento dos PDAs.**

As Prefeituras Municipais: principais parceiras na implantação dos PDAs

Como o projeto de desligamento do sinal analógico é dirigido aos municípios, as prefeituras são as principais parceiras do Projeto, especialmente na implantação dos PDAs. Dessa forma, uma das primeiras ações da equipe da **Seja Digital** é estabelecer parcerias com as prefeituras municipais, especialmente com as secretarias municipais de assistência social ou o órgão responsável pela política socioassistencial nos municípios.

A **Seja Digital** firma um acordo de cooperação com as prefeituras para a realização do projeto. Esse acordo é um compromisso de colaboração mútua, com a intenção de promover ações coordenadas de informação, sensibilização e preparo da população do cluster para o processo de transição ao Sistema Brasileiro de Televisão Digital (SBTVD), estabelecendo e disciplinando a responsabilidade de cada parte.

Essa cooperação é fundamental, porque são as prefeituras que viabilizam a instalação dos PDAs em seus equipamentos públicos de atendimento à população socialmente vulnerável, para o cadastramento das famílias que terão direito a receber o Kit conversor do sinal digital.





O que é um PDA?

Ponto de Aconselhamento Comunitário

Os Pontos de Aconselhamento Comunitário – PDAs – são espaços estruturados, instalados para acolher e informar as famílias sobre a migração da TV analógica para a TV Digital e para cadastrá-las na base de dados da **Seja Digital**, favorecendo sua inclusão no processo de digitalização.

Dessa forma, o desligamento do sinal analógico favorece a inclusão das populações mais vulneráveis socialmente, com a entrega gratuita do KIT conversor do sinal. Para isso, é necessário que as famílias beneficiadas sejam cadastradas na base de dados do **SISTEMA DA SEJA DIGITAL**. Esse sistema tem como referência a base de dados do Cadastro Único das Políticas Sociais – CadÚnico –, do Ministério de Desenvolvimento Social.

O que é o CadÚnico?

O Cadastro Único Para Programas Sociais — CadÚnico — é um instrumento de coleta de informações, com vistas à identificação de todas as famílias em situação de pobreza no País. São cadastradas todas as famílias com o seguinte perfil:

- Famílias com renda mensal de até meio salário mínimo, por pessoa;
- Famílias com renda mensal total de até três salários mínimos;

No CadÚnico estão cadastradas todas as famílias que recebem benefícios sociais dos programas do governo federal.

<http://mds.gov.br/assuntos/cadastro-unico/o-que-e-e-para-que-serve/programas-e-beneficios>



*Formulário para Cadastro
Manual do CadÚnico*



Programa Bolsa Família

Benefício de Prestação Continuada

Tarifa Social de Energia Elétrica

Programa Minha Casa Minha Vida

Carteira do Idoso

Aposentadoria para Pessoas de Baixa Renda

Telefone Popular

Isenção de Pagamento de Taxa de Inscrição em Concursos Públicos

Programas Cisternas

Água para Todos

Bolsa Verde (Programa de Apoio à Conservação Ambiental)

Bolsa Estiagem

Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais/ Assistência Técnica e Extensão Rural

Programa Nacional de Reforma Agrária

Programa Nacional de Crédito Fundiário

Crédito Instalação

Carta Social

Serviços Assistenciais

Programa Brasil Alfabetizado

Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti)

Identidade Jovem (ID Jovem)

ENEM

O cadastro gera um número de identificação de cada família: **O Número de Identificação Social – NIS**. O NIS é a identificação dos cidadãos que recebem benefícios sociais.

De acordo com o Ministério de Desenvolvimento Social – MDS –, **a partir do momento em que a família estiver cadastrada, sempre que houver alguma mudança em sua situação, é necessário atualizar as informações do CADÚNICO.**



Exemplos de alterações que devem ser comunicadas:

- Nascimento ou morte de alguém na família;
- Saída de um integrante para outra casa;
- Mudança de endereço;
- Entrada das crianças na escola ou transferência de escola;
- Aumento ou diminuição da renda.

Mesmo sem mudança na família, o cadastro deve ser atualizado a cada dois anos, obrigatoriamente. A atualização é importante para que as informações declaradas reflitam a situação socioeconômica em que a família vive.

A execução do Cadastro Único é de responsabilidade compartilhada entre o governo federal, os estados, os municípios e o Distrito Federal. Em nível federal, o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) é o gestor responsável, e a Caixa Econômica Federal é o agente operador que mantém o Sistema de Cadastro Único.

E quem gerencia o CADÚNICO nos municípios são as Secretarias Municipais de Assistência Social, responsáveis pela gestão do Programa Bolsa Família e outros programas sociais no nível local. Então, entender como a Política da Assistência Social se organiza, é fundamental para a implantação do Projeto da **Seja Digital**

A política de assistência social se configura como política de proteção social, não contributiva, de responsabilidade do Estado, que visa prover famílias e grupos sociais específicos das seguranças de sobrevivência, de acolhida e de convívio familiar e comunitário, por meio de programas, serviços e benefícios de proteção social, hierarquizados em proteção básica e proteção especial.

Essa concepção da assistência social está fundamentada na Constituição Federal de 1988, que, em seu art. 194, dispõe que a seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relacionados à saúde, à previdência e à assistência social.

O Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS –, com vistas a conferir efetividade aos preceitos ditados pela Constituição e pela Loas, aprovou, em setembro de 2004, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS –, que estabelece os princípios, diretrizes, objetivos e ações da política socioassistencial no País. O Sistema Único de Assistência Social – SUAS –





organiza operacionalmente essa política, tendo como referência a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB Suas.

Articulado como sistema, o Suas pressupõe a gestão compartilhada e o cofinanciamento da política de assistência social pelas três esferas de governo, com clara definição das responsabilidades técnico-políticas de cada uma delas.

Nessa perspectiva, a proteção social alicerçada pelo Suas tem como principais objetivos:

- garantir apoio à família no exercício de sua função protetiva;
- Fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;
- E efetivação dos direitos socioassistenciais, por meio da implementação dos serviços, programas, projetos e benefícios.

Os serviços de proteção social são organizados em níveis de complexidade, que configuram as proteções sociais básica e especial.

PROTEÇÃO ESPECIAL	PROTEÇÃO BÁSICA
A proteção especial, por sua vez, refere-se à modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social em decorrência de abandono, maus-tratos físicos ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de trabalho infantil ou de rua, entre outras. Trata-se da oferta de serviços, programas e projetos de caráter protetivo e de promoção social, com ações de média e alta complexidade.	Os serviços de proteção social básica priorizam a família como unidade de referência e visam prevenir situações de risco. Destinam-se a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social por meio da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios continuados e eventuais de acolhimento, convivência e socialização, além de ações relativas ao desenvolvimento de potencialidades, à aquisição de competências e ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Os serviços de proteção social são organizados em níveis de complexidade, que configuram as proteções sociais básica e especial. De acordo com a Política Nacional de Assistência Social, a proteção básica destina-se à população que se encontra vulnerável em decorrência da pobreza, ausência de renda, acesso precário aos serviços públicos e/ou fragilização de vínculos afetivos (relacionais e de pertencimento social), mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos.



Os Municípios são responsáveis pela gestão da proteção básica em seu âmbito de atuação. Os serviços de proteção básica são ofertados em nível local, por todos os Municípios, por meio dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS.

E o CRAS, o que é?

O Cras (Centro de Referência de Assistência Social) constitui-se em unidade pública de atendimento a famílias e indivíduos. Localizado em territórios de maior vulnerabilidade social, é responsável pela execução dos serviços de proteção social básica e pela organização e coordenação da rede de serviços socioassistenciais voltados para famílias e indivíduos em seu contexto comunitário.

É nos CRAS que a parceria entre a **Seja Digital** e as Prefeituras se concretiza. Neles são implantados os PDAs.

Assim, nesse convênio, as prefeituras contribuem com:

- cessão de espaços para a implantação dos PDAs;
- disponibilização de equipamentos para a realização do trabalho no PDA, em alguns casos;
- orientação dos atendentes dos PDAs;
- promoção de ações de divulgação do Projeto;
- indicação de pessoas para o processo de seleção de atendentes;
- identificação, pelo CadÚnico, da população a ser beneficiada.

Com a parceria estabelecida com as prefeituras, a equipe local da **Seja Digital** inicia a ação de implantação dos PDAs.



E como isso acontece... Estruturas dos PDAs



CAPÍTULO 2

Implantação dos PDAs – passo a passo

Como já dito, os Pontos de Aconselhamento Comunitário – PDAs – são espaços estruturados, com objetivo de acolher e informar as famílias sobre a migração da TV analógica para a TV Digital e de cadastrá-las na base da **Seja Digital**, favorecendo sua inclusão no processo de digitalização.

Em cada cluster, o número de PDAs por município é definido em conjunto com a equipe da **Seja Digital**, tendo como parâmetros o tamanho da população beneficiada e a quantidade de CRAS existente em cada cidade. E ainda, em municípios maiores, os PDAs também podem ser implantados nas Gerências do Programa Bolsa Família, conforme avaliação da demanda, em parceria com as prefeituras.

Normalmente, o prazo de cadastramento para o recebimento dos Kits nos PDAs é de 3 meses.



Para auxiliar todo o processo, a **Seja Digital** contrata uma empresa para implantar os PDAs, contratar a equipe necessária, treinar a equipe e executar os cadastros das famílias que têm direito ao Kit no sistema da **Seja Digital**.

É essa empresa, com supervisão da **Seja Digital**, que executa todo o processo de implantação e gestão dos PDAs e de cadastramento das famílias.

Descrição da equipe necessária para a gestão dos PDAs

Para a gestão dos PDAs, é necessário constituir uma equipe com profissionais experientes e com disponibilidade para um ritmo intenso de trabalho.

O êxito dessa ação está intrinsecamente relacionado à execução de um processo de contratação, que seja capaz de identificar profissionais aptos a realizar as ações no tempo previsto e de forma competente, e à construção de um processo formativo, que valorize os atores envolvidos como agentes de transformação social.

O número de colaboradores na equipe também vai depender do tamanho do cluster.

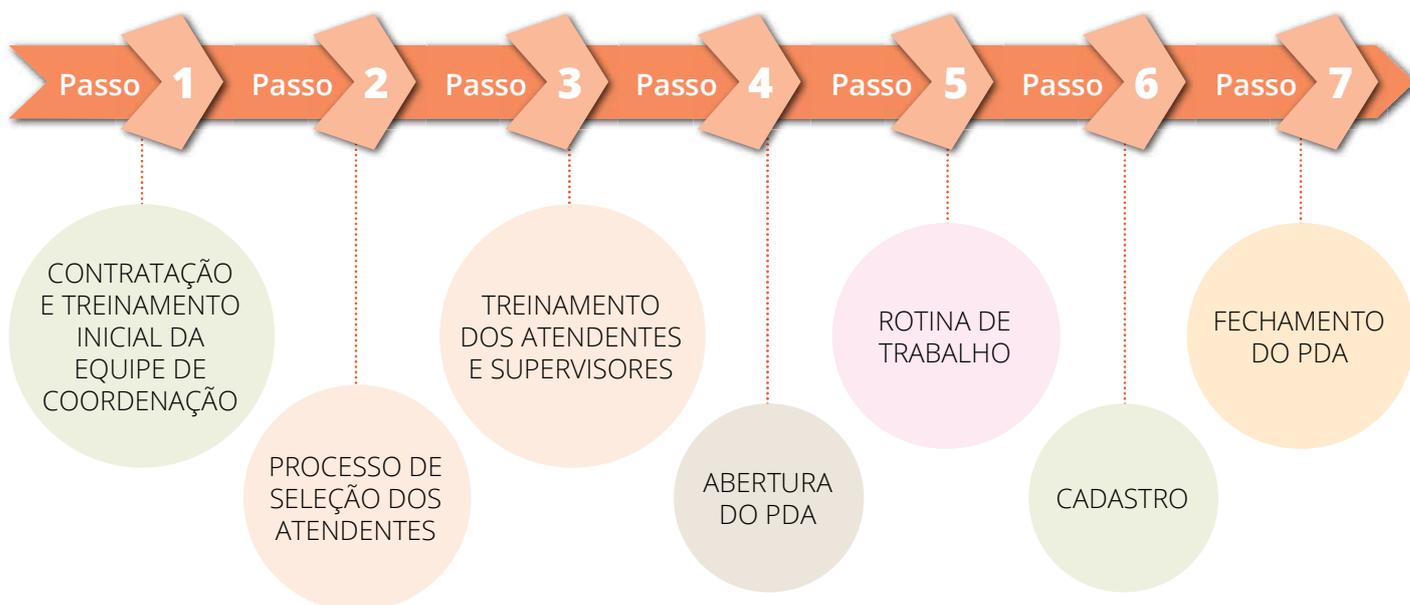
Equipe executora padrão:



QUADRO 1 – Atribuições de cada profissional da equipe de implantação dos PDAs

CARGO	RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES
Coordenador Geral	<ul style="list-style-type: none">● Realizar a Gestão Técnica e financeira do cluster.
Coordenador de Polo	<ul style="list-style-type: none">● Acompanhar e apoiar a realização das ações de monitoramento dos PDAs .● Auxiliar na implantação dos PDAs.● Apoiar as ações de capacitação e monitoramento relativas à campanha porta a porta.● Elaborar relatórios técnicos sobre o Polo e prestar informações, quando solicitado.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none">● Apoiar o atendente em suas atividades no PDA.● Monitorar as atividades realizadas no PDA.● Participar das reuniões estratégicas do projeto.● Elaborar relatórios técnicos sobre o Polo e prestar informações quando solicitado.● Dar suporte às ações relacionadas à campanha porta-a-porta.
Atendente	<ul style="list-style-type: none">● Receber e prestar informações a todas as pessoas que procurarem o PDA.● Cadastrar as pessoas na base da Seja Digital para avaliação acerca do recebimento do kit conversor.● Orientar as pessoas quanto à atualização no CA-Dúnico.● Providenciar o agendamento para a retirada do kit, daqueles que estão devidamente cadastrados no sistema da Seja Digital.● Participar das reuniões estratégicas do projeto.● Elaborar relatórios técnicos sobre o Polo e prestar informações quando solicitado.

Passo a passo da implantação e gestão dos PDAs



PASSO 1 – Contratação e treinamento inicial da Equipe de Coordenação

A equipe de coordenação é a parte central da execução do projeto. Como é um projeto muito intenso e de curta duração, os coordenadores têm que apresentar capacidade de lidar com situações complexas, de apresentar respostas rápidas, de estabelecer parcerias, de realizar o monitoramento do trabalho e saber lidar com imprevistos.

Como já dito, os clusters de atuação podem ser divididos em polos, com grupos de municípios próximos geograficamente, para facilitar a execução do projeto. Essa divisão em polos, indica o número de profissionais que serão contratados para sua coordenação.

Essa equipe deve ser treinada logo no início do projeto, para que possa realizar as capacitações dos atendentes e supervisores.

ATIVIDADES COORDENADOR	Orientar as ações estratégicas para os supervisores.
	Estabelecer rotas de visitas nos PDAs.
	Avaliar dados e informações recebidas dos PDAs
	Executar providências e soluções de problemas dos PDAs.
	Repassar informações e casos específicos para a coordenação Geral

Reúne com a coordenação geral – reúne com os supervisores – organiza as informações de todos os PDAs – monitora o PDAs.

Os supervisores também replicam essa organização. Constroem a sua rota de visitas e supervisionam o trabalho dos PDAs.

ATIVIDADES SUPERVISOR	Construir junto ao coordenador as rotas de visitas aos PDAs.
	Obter informações sobre comportamento e produção do Atendente.
	Orientar o atendente para uso correto do Sistema.
	Construir e enviar relatórios para o Coordenador.
	Manter o Atendente informado sobre os procedimentos e estratégias da Seja Digital .

É importante esclarecer que, para ser contratado, o supervisor precisa ser habilitado para dirigir e ter um carro, de sua propriedade, cedido ou alugado. Com esse veículo, ele traça as rotas de visita e monitoramento de cada PDA do seu polo de atuação.



É importante destacar que o Projeto da **Seja Digital** já traz em si um componente inclusivo, uma vez que tem seu foco no acesso de todos à tecnologia digital. Dessa forma, estabelecer critérios inclusivos na contratação dos profissionais que vão atuar no projeto amplia esse componente e dá oportunidades ao público que será atendido com a oferta de postos de trabalho.



PASSO 2 – Processo de seleção dos atendentes

Todo o trabalho de implantação dos PDAs é muito intenso em função do curto prazo para a execução dessa ação. Assim, o processo de seleção dos atendentes e dos supervisores deve ser feito com agilidade.

A seleção dos atendentes pode ser realizada a partir da indicação dos gerentes lotados nos CRAs, **com vistas a priorizar** a contratação de pessoas residentes em áreas vulneráveis. Os CRAS devem ser orientados a indicar, preferencialmente, pessoas jovens, do sexo feminino e negras. Tal indicação visa a promover esses grupos populacionais e a aproximar o atendente da comunidade.

As ONGs parceiras do projeto, que atuam na mobilização das comunidades, também podem indicar esses profissionais, uma vez que atuam nos territórios de implantação dos PDAs.

Além disso, a contratação de pessoas moradoras das áreas também oferece maior capilaridade ao projeto, uma vez que os atendentes passam a ser agentes de mobilização da sua própria comunidade. Os atendentes se transformam em agentes de circulação da informação na região.

ENTÃO, QUEM SÃO OS NOSSOS ATENDENTES?



Perfil dos Atendentes

Preferencialmente, eles devem ter esse perfil:

- Pessoas residentes em áreas vulneráveis, com CRAS instalado, NAS ÁREAS ONDE SERÃO INSTALADOS OS PDAs;
- Pessoas na faixa etária de 18 a 30 anos;
- Pessoas negras;

NOSSAS VIVÊNCIAS

O conjunto de atendentes contratado no Cluster/BH foi composto, em sua maioria, por mulheres negras ou pardas; com ensino médio completo e conhecimentos básicos de informática, e que não participavam de programas sociais realizados pelo governo federal.

E em um processo de ritmo tão intenso, como pode ser o **processo de seleção dos atendentes?**

A seleção dos atendentes pode ser feita de duas formas:

- Entrevista presencial
- Entrevista por telefone

O telefone é forma mais rápida de seleção. Mas, é necessário ter um questionário que alcance todos os requisitos exigidos para o cargo. Assim, na entrevista é importante observar os seguintes requisitos:

- Desenvoltura no diálogo;
- Experiência profissional;
- Conhecimentos básicos de informática





Questionário da entrevista utilizado no Cluster/BH

Município:		
Você conhece o Projeto?	() sim	() não
Se sim, como ficou sabendo.		
Nome completo:		
Endereço:		
Com quem você mora?		
() Pais	() Esposo(a)	() Filho(s)
() Outro:	() Irmão(s)	
E-mail:		
Telefone:		
Operadora:	() Tim	() Vivo
() Outro:	() Oi	() Claro
Idade:		
Cor-Raça: () Negro(a) () Pardo(a) () Branco(a) () Indígena		
() Asiático(a) () Outro:		
Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a)		
() Outro:		
Escolaridade: () Ensino Fundamental Incompleto		
() Ensino Fundamental Completo		
() Ensino Médio Incompleto		
() Ensino Médio Completo		
() Ensino Superior		
Experiências Profissionais:		
Possui Smartphone disponível?	() sim	() não
Informática Básica?	() sim	() não
Participa de algum projeto Social e-ou recebe algum benefício do Governo?		
() sim () não		
Se sim, qual?	() Bolsa Família	() Outro:
Gosta de ler?	() sim	() não
Que tipo de leitura você mais gosta?		

DESAFIOS

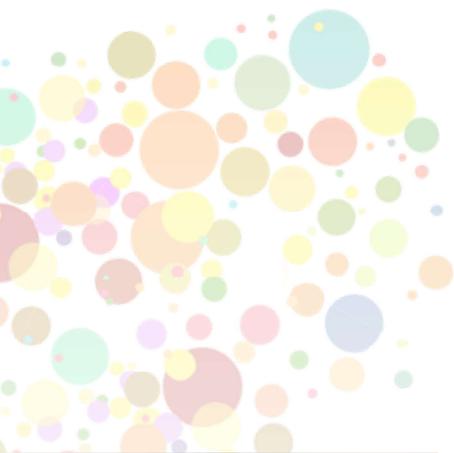
O primeiro deles relaciona-se ao curto período destinado às atividades prévias à abertura dos PDAs, o que implica na realização de maneira simultânea de ações de seleção, capacitação e de negociação para a implementação dos PDAs.

O segundo, não menos importante; o acesso a cidadania é também a inclusão bancária. Ter acesso a uma conta bancária, fazer o dinheiro render, acesso ao crédito também são elementos que configuram os direitos do cidadão. Dessa forma, a aposta na formalização da contratação dos atendentes e a exigência de que todos tivessem uma conta poupança contribuiu para que essa experiência alcançasse mais um elemento de inclusão social.

NOSSAS VIVÊNCIAS

O processo de contratação das equipes foi dinâmico e intenso, o que permitiu a abertura de aproximadamente 50% dos PDAs no primeiro mês de execução do projeto. Esse mesmo processo foi muito eficiente na escolha dos contratados, em razão da utilização de um questionário para a entrevista (ver pag. XX), que permitiu identificar os perfis mais apropriados às funções que seriam executadas. Assim, foram contratados profissionais com significativa responsabilidade e habilidade para a execução das atividades. Um número muito incipiente de atendentes demonstrou dificuldades de compreensão e realização do trabalho.





PASSO 3 – Treinamento dos atendentes e supervisores

O treinamento ou capacitação dos atendentes é uma etapa muito importante do projeto. Essa etapa, se bem cumprida, reduz, em muito, os possíveis erros do processo.



Capacitações dos Atendentes

Nessa linha, é fundamental que o processo de capacitação tenha como principal resultado a composição de um grupo de atendentes e supervisores, com as seguintes competências e habilidades:

- Capacidade de receber o público de forma respeitosa e adequada;
- Valorização da importância, para o público, da mudança para o sinal digital;
- Compromisso com o atendimento de demandas;
- Pontualidade;
- Flexibilidade para a participação em reuniões promovidas pelo CRAS;
- Cordialidade nas relações com a equipe do CRAS;
- Disponibilidade para resolução de problemas relacionados ao Sistema da **Seja Digital**;
- Responsabilidade e zelo na entrega de informações.

O treinamento consiste na realização de Oficinas de Capacitação. O número de oficinas de capacitação também depende do tamanho do cluster. Quanto maior o cluster maior o número de oficinas. O ideal é formar blocos de municípios vizinhos para facilitar o deslocamento dos atendentes para o local da capacitação

A carga horária ideal das oficinas de capacitação é de 8 horas. Contudo, o ritmo de implantação do projeto pode exigir a redução desse tempo e a necessidade de reorganizar seus conteúdos, mas nunca para menos de 5 horas de duração.

INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA:

Em relação aos espaços para a realização das capacitações é necessário que aconteçam em locais com:

- Oferta de rede de internet;
- Data show;
- Tela branca para projeção;
- Lanche;
- Smartphone;
- Chip de telefone celular com plano de internet.

Como nem todos os locais de implantação dos PDAs contam com sinal de internet e computadores disponíveis, a solução é a de utilizar smartphones para fazer o cadastro das famílias beneficiadas no Sistema da **Seja Digital**. Dessa forma, uma das condições para a contratação dos atendentes é possuir um smartphone. A **Seja Digital**, através da empresa contratada, oferece um plano telefônico com internet durante toda a execução do projeto (Conexão de Banda Larga com internet).

FORMATO DAS OFICINAS DE CAPACITAÇÃO: METODOLOGIA E CONTEÚDOS

O processo de capacitação compreende dois tipos de atividades, complementares entre si. A primeira atividade, de natureza expositiva, objetiva a aquisição de conhecimentos técnicos sobre o processo de digitalização da TV e a sensibilização dos participantes sobre a importância da inclusão de toda a população nesse acesso. A segunda atividade, de natureza mais prática, tem como objetivo a verificação dos conhecimentos apreendidos, bem como a preparação dos futuros atendentes e supervisores para exercerem suas funções de atendimento e encaminhando de beneficiários.

Realidade do trabalho





A parte expositiva compreende os seguintes conteúdos:

- Aspectos relativos ao processo de Digitalização no mundo, no Brasil e em Minas Gerais (Histórico e importância);
- Aspectos técnicos pertinentes ao recebimento e encaminhamento de demandas do público atendido nos PDAs;
- Orientações sobre o cadastramento no Sistema da **Seja Digital**;
- Esclarecimentos sobre o público beneficiário (condições socioeconômicas, Proteção Social, CADUNICO).
- Comportamentos e procedimentos para assegurar um bom atendimento ao público;
- Aspectos técnicos pertinentes a operacionalização de todas ações;

A parte prática compreende as seguintes atividades:

Essa atividade consiste na realização de pequenos exercícios em grupo para averiguar não só a apreensão dos conteúdos expositivos como também permitir a vivência das situações de atendimento ao público. Podem ser realizadas dinâmicas de grupo, dramatização de situações que envolvam o atendimento das pessoas, jogos ou discussão em grupo.

A utilização desses recursos metodológicos possibilita que, de forma descontraída, os participantes compartilhem conhecimentos relacionados à prática do atendimento.

Em linhas gerais, nessa parte prática podem ser abordados os seguintes temas:

- Formas de compartilhamento de informações com a população de baixa escolaridade;
- Comportamento no atendimento das pessoas;
- Resolução de Situações de Conflito;
- Relações de convivência, com os trabalhadores dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS).

NOSSAS VIVÊNCIAS

A atividade em grupo consistiu na realização da dinâmica “Somos Atendentes Digitais”. Cada grupo recebeu um esquete, descrevendo uma situação de atendimento hipotética, e refletiu sobre ela, com base nos conteúdos aprendidos ao longo da atividade expositiva. Logo em seguida, cada grupo criou uma cena e a apresentou para os grupos restantes com objetivo de compartilhar conhecimentos e estratégias de atendimento.

No treinamento, também é criado o código mobilizador para cada atendente.

O que é o Código

Mobilizador: é o código que permite que o atendente cadastre os beneficiários no Sistema da **Seja Digital**.

Esse processo gera o login e a senha de entrada de cada atendente no Sistema da **Seja Digital**, fundamentais para a gestão do trabalho realizado no PDA.

O TREINAMENTO DOS SUPERVISORES

Os supervisores acompanham e participam do mesmo treinamento dos atendentes. É importante que eles assimilem todo o processo para monitorarem com qualidade o trabalho dos atendentes.

Além disso, os supervisores devem receber um outro treinamento, por meio do qual são compartilhados conhecimentos relativos à rotina de monitoramento dos PDAs e aos procedimentos a serem adotados, com vistas ao bom funcionamento dos pontos, bem como do andamento do projeto como um todo.

Esse treinamento complementar para os supervisores pode ser realizado em duas reuniões apresentando as temáticas específicas do cargo.

DESAFIOS

Os maiores desafios do treinamento são administrar o tempo das oficinas e encontrar locais adequados, com a infraestrutura necessária e que sejam de fácil acesso para os atendentes que vêm de cidades vizinhas.

NOSSAS VIVÊNCIAS

No Cluster BH, no período de agosto a setembro de 2017, participaram do processo de capacitação, 140 pessoas, ao todo, entre atendentes e supervisores, distribuídos em 9 oficinas, sediadas nos municípios de Belo Horizonte, Betim e Sete Lagoas.

As oficinas de capacitação tiveram duração de cinco horas e cada uma delas contou com a participação de pessoas residentes em mais de um município, o que, além de favorecer uma troca diversificada de experiências, resultou num entrosamento colaborativo entre os diversos atendentes ao longo do trabalho realizado.





PASSO 4 – Abertura do PDA

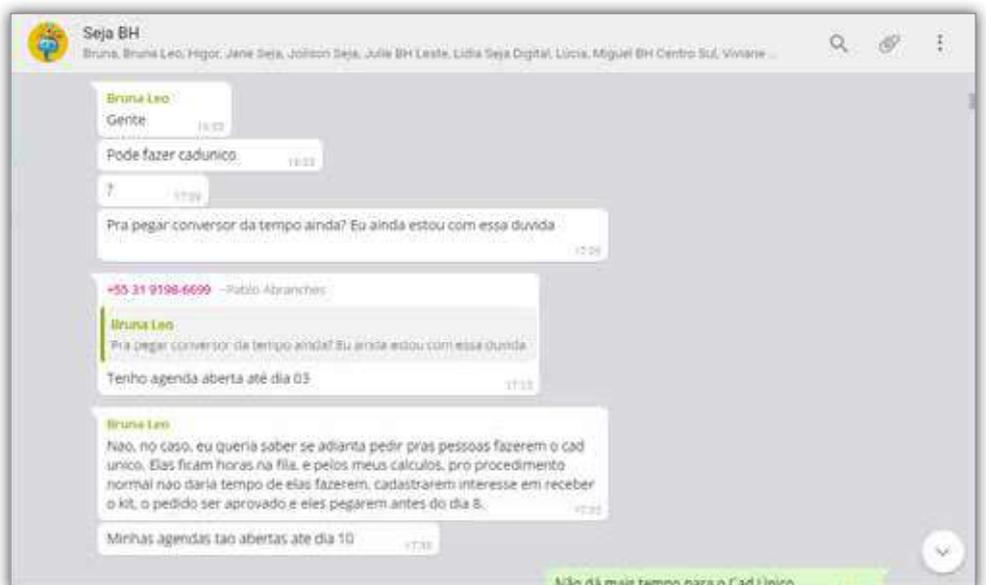
A estrutura dos PDAs é organizada de acordo com a capacidade ofertada por cada prefeitura. Os equipamentos disponíveis nesses locais são, basicamente, cadeiras e mesas. Algumas prefeituras conseguem disponibilizar computadores para os atendentes, mas normalmente a oferta é de um espaço com cadeira e mesa.

Nem todos os locais têm acesso a internet, daí a utilização dos smartphones e o plano de internet móvel. Dessa forma, a maioria dos atendentes trabalha utilizando o seu próprio telefone.

Para a abertura do PDA são realizados os seguintes procedimentos:

- elaboração do cronograma de abertura de cada PDA;
- indicação pela Secretaria Municipal de Assistência/Prefeitura do Município de um contato com a direção de cada CRAs;
- apresentação e acompanhamento do atendente, no primeiro dia de trabalho, em cada CRAs, pelos coordenadores de polo e supervisores;
- entrega ao atendente do material necessário para a realização do trabalho (chip de telefone; formulários e material de controle);
- colocação do banner de identificação do Projeto **Seja Digital**;
- entrega das camisetas do projeto para o atendente;
- formação de um grupo de WhatsApp com todos os atendentes e supervisores de cada polo.

A criação de grupos de WhatsApp é uma estratégia de comunicação rápida entre os atendentes, supervisores e coordenadores. Essa ferramenta facilita a troca de informações para o conjunto dos atendentes de cada polo e dinamiza a tomada de decisões e soluções de problemas de maneira mais imediata.



DESAFIOS

Comunicação diária com os PDAS. É imprescindível o acompanhamento diário dos PDAs, para detectar, com agilidade, possíveis problemas e encontrar suas soluções. O contato permanente com a equipe garante essa agilidade.

NOSSAS VIVÊNCIAS

No Cluster BH, a forma de atuação do grupo de atendentes de Belo Horizonte foi exitosa e criativa. Os atendentes criaram um grupo no *WhatsApp* por meio do qual diariamente se comunicavam, realizando trocas de informações técnicas e tirando dúvidas uns dos outros. Nessa linha, eles construíram de maneira contemporânea, online, um processo de trabalho colaborativo que favoreceu o enfrentamento, com agilidade, de problemas pertinentes ao cotidiano do trabalho.

INSTALAÇÃO PREMIADA

Com o objetivo de incentivar a instalação das antenas, a Seja Digital realiza a Promoção Instalação Premiada. Nessa Promoção, os beneficiários podem concorrer a prêmios logo após a instalação.

Funciona assim:



1
Aperte a tecla GINGA do controle remoto do conversor.



2
Com as setinhas, procure o aplicativo Seja Digital.



3
Aperte OK para gerar um código de 5 dígitos.



4
Anote o código de 5 dígitos que aparece na tela. Ele é pessoal e intrasferível.



5
Com este código e o número NIS inscreva-se na promoção ligando grátis 147 ou acessando o site sejadigital.com.br/concorra*



A instalação Premiada é a possibilidade de quem retirou o Kit de antena concorrer a prêmios. Para isso é importante anotar na hora da instalação o número gerado, durante o procedimento.

1. Entre no site: www.sejadigital.com.br. Na primeira página clique em instalação premiada para iniciar o procedimento.



2. Entre no site: www.sejadigital.com.br. Na primeira página clique em instalação premiada para iniciar o procedimento.



3. Acesse o regulamento e marque a opção de aceite dos termos.

Seja:Digital
EAD - Criada conforme determinação da ANATEL

INSTALAÇÃO PREMIADA

Instale seu kit hoje mesmo e participe!
São muitas chances de ganhar.

Regulamento Ganhadores

Confira no vídeo quem já ganhou

12753470768 BUSCAR

RESULTADO DA BUSCA

Nome: MARIA DO SOCORRO FERREIRA LIMA

Localidade: SAO CRISTOVADISE

Li e aceito os termos do **REGULAMENTO**

4. Complete o formulário preenchendo o código de instalação, que aparece ao fim da instalação do kit conversor, (5 dígitos) e o seu CPF.

Seja:Digital
EAD - Criada conforme determinação da ANATEL

INSTALAÇÃO PREMIADA

Instale seu kit hoje mesmo e participe!
São muitas chances de ganhar.

Regulamento Ganhadores

Confira no vídeo quem já ganhou

Li e aceito os termos do **REGULAMENTO**

Quais são os benefícios da TV digital?

QUALIDADE DE IMAGEM E SOM

Informe seu número de telefone (campo obrigatório)

(79) 998946038

Informe o código de instalação (campo obrigatório)

CÓDIGO DE INSTALAÇÃO

Informe o CPF do instalador (campo opcional)

CPF DO INSTALADOR

INFORMAR

PASSO 5 – Rotina de trabalho

O horário de funcionamento do PDA é de acordo com o horário de funcionamento dos CRAS. Em sua maioria, os CRAs ficam abertos de segunda a sexta, das 8 às 17 horas.

O atendente abre o ponto e inicia o atendimento das famílias.

O atendente deve acompanhar a rotina dos trabalhadores do CRAS e estabelecer conjuntamente os horários para o seu almoço. É importante que tanto o atendente quanto o supervisor mantenham uma relação de cordialidade e respeito com os funcionários desse equipamento.

Sempre que o supervisor for monitorar o PDA deve conversar com a direção do CRAS para os impactos da demanda de cadastros, avaliar o comportamento do atendente e identificar possíveis ruídos de comunicação.

DESAFIOS

Manter um processo de monitoramento permanente dos PDAs.

NOSSAS VIVÊNCIAS

As parcerias estabelecidas foram fundamentais para o cotidiano de trabalho da **Seja Digital** nos PDAs em Belo Horizonte. O acolhimento dos atendentes pelas equipes das regionais e dos CRAS contribuiu para o estabelecimento de importantes fluxos de atendimento.



PASSO 6 – Cadastro

A função principal do atendente é receber as famílias socialmente vulneráveis, inscritas nos programas sociais do governo federal ou que tenham o mesmo perfil (que têm direito a receber o Kit), para cadastrar no sistema da **Seja Digital** e agendar a entrega do Kit conversor nos correios.

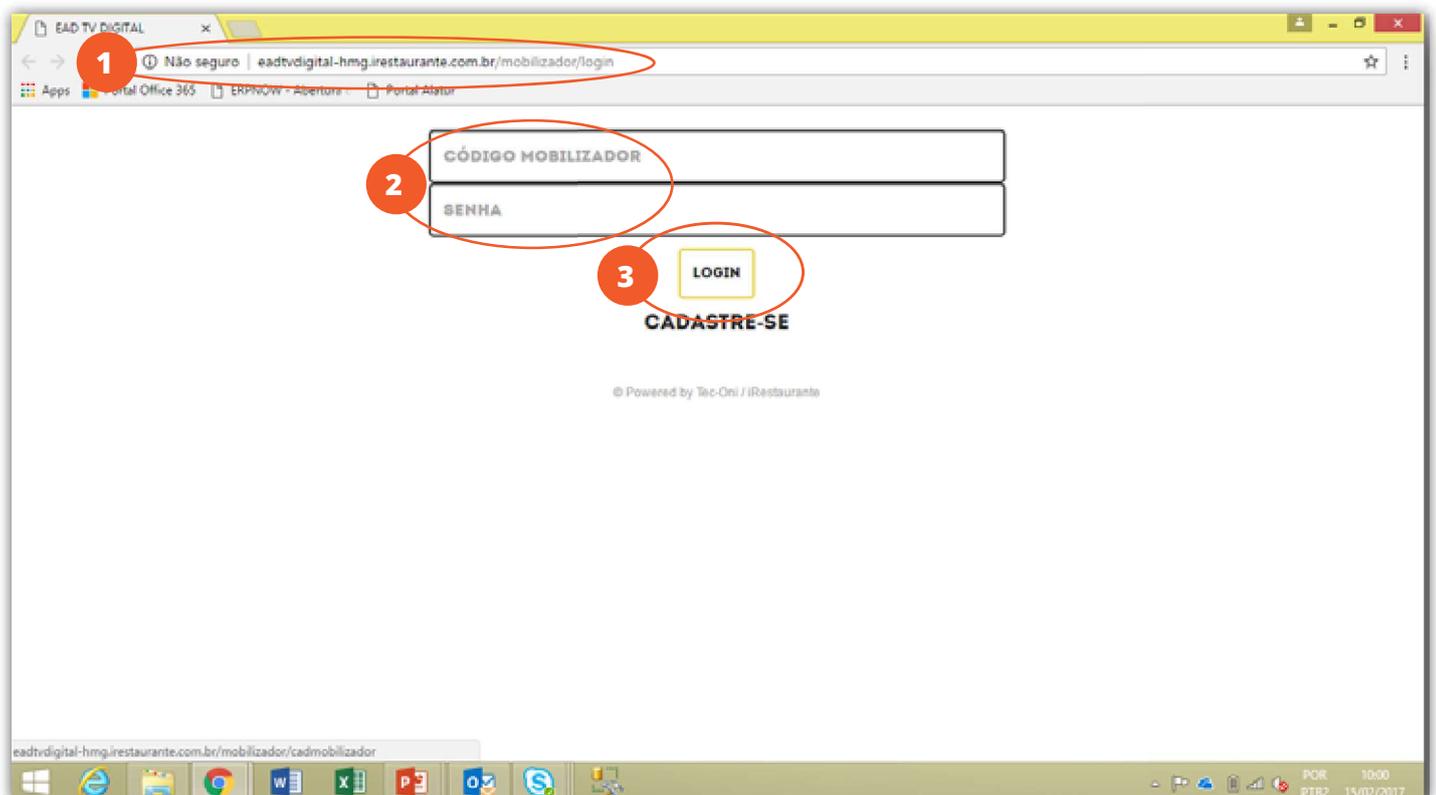
É importante lembrar que as famílias do Programa Bolsa Família já recebem uma convocação pelos correios para buscar ou agendar a retirada do KIT.

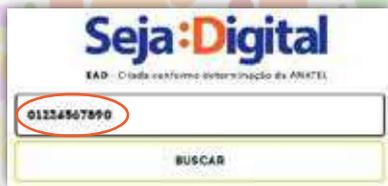


CADASTRO PDA

Procedimento 1: Fazer login no Sistema utilizando o código do mobilizador

1. Use o endereço: <https://eadtvdigital.irestante.com.br/mobilizador/login>
2. Insira Login e senha.
3. Click em Login.





Procedimento 2: Perguntar ao beneficiário o seu número do Nis ou CPF e inserir nos números no local de busca. Clica em Buscar.

Procedimento 3: Depois de realizar o login, o atendente será direcionado para a sua área exclusiva de trabalho. Escolha a opção de acordo com a demanda do Beneficiário:

- **Cadastrar interessado:** para cadastrar o Beneficiário para iniciar o processo de retirada do Kit.
- **Agendar:** esse beneficiário já realizou o cadastro e munido do código recebido por SMS, você poderá agendar a retirada do kit na Agência dos Correios mais próxima.
- **Site Seja Digital:** Direciona para o Site da **Seja Digital**.
- **Acompanhamento de Cadastro:** permite ao mobilizador acompanhar o status do cadastro, até a sinalização da entrega do kit conversor.



Atenção: Certifique-se de que o telefone cadastrado seja um número de celular, pois o SMS, com o NIS e a confirmação de cadastro do beneficiário será enviado para o mesmo.



Procedimento 4: Cadastrar o número do celular do beneficiário para que ele receba a mensagem de confirmação e agendamento para a retirada em uma agência dos Correios. Preencha as informações solicitadas (contidas na folha de resumo). Fique atento aos campos obrigatórios e clique em salvar.

Atenção: os campos de NIS e CPF serão validados pelo sistema, se o cadastro já tiver sido efetuado, não será possível fazer outro cadastro. Aparecerá a mensagem: NIS ou CPF já cadastrados.

1. Insira o Nis (Número com 11 dígitos). Esse número deve ser o número de Nis do Responsável Familiar.
2. O beneficiário deverá ter mais de 16 anos, caso contrário a data de nascimento não será aceita.
3. A foto da Folha Resumo é obrigatória a sua anexação para que o cadastro possa ser concluído.



Atenção: A foto da Folha Resumo deve ser nítida e com todos os dados legíveis.

A screenshot of a web browser window showing a registration form. The browser's address bar displays "eadtvdigital.restaurant.com.br/mobilizador/cadinteressado". The form contains several input fields and a "SALVAR" button. The fields are: "NIS DO RESPONSÁVEL FAMILIAR*", "NOME COMPLETO DO RESPONSÁVEL FAMILIAR*", "DATA DE NASCIMENTO*", "ENDEREÇO*", "BAIRRO*", a dropdown menu for "CLUSTER", "CEP*", "DDD*", "TELEFONE*", "CPF DO RESPONSÁVEL FAMILIAR*", "RG DO RESPONSÁVEL FAMILIAR*", and "E-MAIL". Below the form is an "Anexar" section with a button "Escolher arquivo" and the text "Nenhum arquivo selecionado". A "SALVAR" button is located at the bottom center of the form. A legend at the bottom left indicates "* campos obrigatórios".

Documentos aceitos no CRAs

FOLHA RESUMO CADASTRO ÚNICO – V7

I – INFORMAÇÕES RELATIVAS AO CADASTRO DA FAMÍLIA
 1.01 CÓDIGO FAMILIAR: 039767630-12 1.10 DATA DA ENTREVISTA: 08/05/2014
 RENDA PER CAPITA DA FAMÍLIA: R\$ 12,00

II – ENDEREÇO DA FAMÍLIA
 1.11 - LOCALIDADE: SAO CAETANO 1.13 - TÍTULO:
 1.12 - TIPO: VILA 1.16 - COMPLEMENTO DO NÚMERO:
 1.14 - NOME: TIRADENTES
 1.15 - NÚMERO: 415
 1.17 - COMPLEMENTO ADICIONAL:
 1.18 - CEP: 40391-318 1.20 - REFERÊNCIA PARA LOCALIZAÇÃO: PROXIMO CAMPO DO PARAISO

III – COMPONENTES DA FAMÍLIA

4.02 - NOME COMPLETO: GEISA BARBOSA CERQUEIRA	4.06 - DATA DE NASCIMENTO: 23/09/1986
4.03 - NIS: 20027609027	
4.07 - PARENTESCO COM RESPONSÁVEL FAMILIAR: FILHO(A)	
4.02 - NOME COMPLETO: LOUISE SANTOS CERQUEIRA	4.06 - DATA DE NASCIMENTO: 14/12/2010
4.03 - NIS: 23873489743	

Local e data _____
 Assinatura do Responsável pela Unidade Familiar (RF) _____
 Assinatura do entrevistador/Responsável pelo cadastramento _____

Caso o RF não saiba assinar, o entrevistador registrará a expressão "A ROGO" e, a seguir, o nome do RF. (A ROGO é a expressão jurídica utilizada para indicar que a identificação, substituindo a assinatura, foi delegada a outro)

Folha Resumo Cadastro Único
Cluster: Todos

Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
Comprovante de Cadastro
 Sua família está cadastrada no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal!

Nome: **JUCILANE CARNEIRO DE OLIVEIRA**
 Seu NIS é: **22016240384**
 Nome da mãe: **MARIA DA CONCEICAO CARNEIRO DE OLIVEIRA**
 Data de nascimento: **09/01/1984**
 Faixa de Renda familiar total: **Até meio salário mínimo**
 Faixa de Renda familiar por pessoa(per capita): **Até R\$ 85,00**

Data de cadastramento: **13/06/2012**
 Município/UF onde está cadastrado: **Fortaleza/CE**
 Cadastro atualizado: **SIM**
 Última atualização cadastral: **10/02/2017**

INTEGRANTES DA FAMÍLIA

Nome da pessoa	Data de nascimento	NIS	Parentesco com o Responsável Familiar	Estado cadastral
JUCILANE CARNEIRO DE OLIVEIRA	09/01/1984	22016240384	Responsável Familiar	Cadastrado
JOAO PEDRO DE OLIVEIRA PINTO	23/09/2008	22016230109	Filho(a)	Cadastrado
ANA CLARA DE ASSIS OLIVEIRA PINTO	14/06/2005	21267005663	Filho(a)	Cadastrado

Observações:
 A autenticidade poderá ser confirmada no site do MDSA(www.mds.gov.br), informando a chave de segurança abaixo:
 Chave de segurança: **14pA.MEhu.Bpgw.83aW**
 Consulta realizada às **09:09:45** do dia **20/07/2017**
Esse comprovante contém informações do Sistema de Cadastro Único de Junho de 2017



Cadastro Único para Programas Sociais
Cluster: Todos

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

NOME DO RESPONSÁVEL FAMILIAR _____
 NIS DO RESPONSÁVEL FAMILIAR _____
 CRAS DE REFERENCIA _____
 DATA DE NASCIMENTO ____/____/____ RG _____
 CPF: _____ CIDADE _____
 ENDEREÇO (RUA/ Nº) _____
 BAIRRO: _____ CEP _____
 E-MAIL: _____
 TELEFONE: _____

ASSINATURA DO BENEFICIÁRIO _____

Declaro para os devidos fins que o responsável familiar supracitado tem perfil de beneficiário dos programas sociais do governo federal conforme critérios definidos pelo CAD único e Secretaria de Assistência.

ASSISTENTE SOCIAL RESPONSÁVEL _____

CODIGO DO MOBILIZADOR: _____

Cadastro CRAS
Cluster: Todos (Logo da Prefeitura da região)



Cartão Bolsa Família
Cluster: Todos



Cartão Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social
Cluster: Todos



Formulário Principal de Cadastramento F1
Cluster: Todos



Formulário Suplementar 1
Cluster: Todos



Formulário Principal de Cadastramento
Cluster: Todos

COMPROVANTE DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Governo Federal
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
Secretaria Nacional de Renda da Cidadania
Departamento do Cadastro Único

Formulário Avulso 1
Identificação do Domicílio e da Família
F2.01

Declaro, sob as penas da Lei (Art. 299 do Código Penal), que as declarações contidas neste formulário correspondem à verdade e comprometo-me a procurar a gestão municipal para atualizá-la sempre que houver mudanças em relação às informações prestadas por mim nesta entrevista. No, no máximo, em até dois anos da data desta entrevista.

Nome: DOUGLAS CRISI

Identificação (CPF): 15567000804

Identificação (Título de Eleitor): 09911065901159

Assinatura do Responsável pela Unidade Familiar: [Assinatura]

Nome do município: SÃO VICENTE

Código familiar: []

Data de entrevista: 13/07/2017

Entrevistador: [Assinatura]

Identificação (CPF): []

Assinatura do entrevistador: [Assinatura]

Modalidade de operação: Inclusão Alteração

Telefone do órgão responsável: 3568 8216

CAIXA Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

Formulário Avulso 1
Cluster: Todos

COMPROVANTE DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Governo Federal
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
Secretaria Nacional de Renda da Cidadania
Departamento do Cadastro Único

Formulário Avulso 2
Identificação da Pessoa
F2.02

Declaro, sob as penas da Lei (Art. 299 do Código Penal), que as declarações contidas neste formulário correspondem à verdade e comprometo-me a procurar a gestão municipal para atualizá-la sempre que houver mudanças em relação às informações prestadas por mim nesta entrevista. No, no máximo, em até dois anos da data desta entrevista.

Nome: EDILINA MARIA DA SILVA

Identificação (CPF): 3429990318410

Identificação (Título de Eleitor): 312813318460732

Assinatura do Responsável pela Unidade Familiar: [Assinatura]

Nome do município: SÃO VICENTE

Código familiar: []

Data de entrevista: 20/09/2017

Entrevistador: [Assinatura]

Identificação (CPF): []

Assinatura do entrevistador: [Assinatura]

Modalidade de operação: Inclusão Alteração

Telefone do órgão responsável: 3468-3660

CAIXA Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

BRASIL
PAZ E SEGURANÇA

Formulário Avulso 2
Cluster: Todos

Dias D'Ávila: 14/08/2017

Programa Bolsa Família

Beneficiário(a): Hellen da Conceição Gels

NIS: 16016543188 RG: []

[Assinatura]
Cadastradora
Programa Bolsa Família
Ass. Técnico Responsável

Cadastro Bolsa Família
Dias D'Ávila
Cluster: Porto Alegre

Tarifa Social de Energia Elétrica: Criada pela Lei 10.438, de 26/04/03

CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA - FATURA
NOTA FISCAL VÁLIDA PARA USO ATÉ 21/08/2018

Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia
 Av. Edgar Santos, 300 - Calúcia VI, Salvador, BA | CEP 41.081-000
 CNPJ 13.139.629/0001-94 | Ins. Est. 904706980

DADOS DO CLIENTE
 TEREZINHA GOMES MIGUEZ REGIS

ENDEREÇO DA UNIDADE CONSUMIDORA
 TV SAO JOAO 2-E

CPF: 107.367.515-72

CARAIÁ DAS ACUAS SALVADOR
 SALVADOR BA
 40320-975

CLASSIFICAÇÃO
 B1 RESIDENCIAL
 BAIXA RENDIDA ASSIST SOCIAL CONTINUA
 Mês/Ano

Nº DA NOTA FISCAL	SÉRIE	EMISSÃO
23807500	UNICA	28/07/2017

PRESTATAÇÃO	Nº DO CLIENTE	Nº DA INSTALAÇÃO
08/2017	1002637525	5194274

DATA DE VENCIMENTO	DATA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	TOTAL A PAGAR (R\$)
07/2017	29/08/2017	52,34

DESCRIÇÃO DA NOTA FISCAL

	QUANTIDADE	PREÇO (R\$)	VALOR (R\$)
Consumo Ativo até 30 kWh	30,0000000	0,21924890	6,57
Consumo Ativo superior a 30 até 100 kWh	70,0000000	0,37656645	26,36
Consumo Ativo superior a 100 até 220 kWh	25,0000000	0,56276466	14,07
Acrescimo Bandeira AMARELA			2,81
Contribuição Rutinária Social			3,37

Conta de Energia Elétrica
 Cluster: Salvador



Certidão para
 Detentores
 de Benefícios
 Assistenciais da
 Lei Orgânica
 de Assistência
 Social (LOAS)
 Cluster: Todos

ANEXO II
 OI INSS/DIRBEN Nº 093/2004

PREVIDÊNCIA SOCIAL
 INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**CERTIDÃO PARA DETENTORES DE BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS DA LEI
 ORGÂNICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (LOAS)**

AGENCIA DA PREVIDENCIA SOCIAL (APS)
 CAMPINAS SP

CODIGO
 21024020

Certifico para os fins que se fizerem necessários que o(a) referenciado(a) é detentor(a) do benefício Assistencial da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), instituído pela Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, com as seguintes características:

Nome do(a) segurado(a):
RAIMUNDO BELTRÃO DA SILVA

Documento de identidade:
 RG: 15.917.531.733/754

CPF/MF:
 802.052.198-23

Espécie/Número do benefício:
 88/531.609.374-3

Data de Início do Benefício:
 08/02/2008

Local e data:
 CAMPINAS, 04 DE SETEMBRO DE 2008.

Observações:

Fortaleza


Prefeitura de Maranguape
 Prefeitura Municipal de Maranguape
 Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social - S.TDS
 Centro de Referência de Assistência Social
 CRAS Novo Maranguape

De: CRAS Novo Maranguape
Para: Sejet Digital

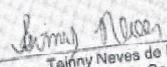
DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins que **FRANCISCA BRITO DE FRANÇA** realizou inclusão da família no Cadastro Único no dia 18/07/2017, gerando o Número de Identificação Social (NIS): 20670590546 e cód.go familiar: 048772089-09. Cabe ressaltar que o cadastro está válido e atualizado, além de estar dentro dos critérios de renda para contemplação nos programas sociais. Sem mais para o momento, agradecemos a atenção.

Maranguape, 26 de Julho de 2017.

Atenciosamente,

Declaração – Escritório Local de Maranguape Cluster: Fortaleza


 Tainny Neves de Freitas
 Assistente Social
 CRESS 5487

Tainny Neves de Freitas
 Assistente Social
 CRESS 5487

Rua Irmã Cristina Maria, nº 110
 Bairro Novo Maranguape
 E-mail: crasnovomaranguape@gmail.com
 Tel: 3369-9118


AQUIRAZ
 GOVERNO MUNICIPAL DE
 CEARÁ - SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E AVALIAÇÃO SOCIAL

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que a família abaixo está regularmente inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal na Base Municipal de Aquiraz-Ce com as seguintes informações:

Recebe Bolsa Família: SIM Não
 Renda Per Capita : 66,00

NOME	NIS	PARENTESCO
ANTONIA ALEXANDRE DO NASCIMENTO SILVA	16095050252	RF

Informo ainda que eventuais dúvidas quanto a este documento, poderão ser esclarecidas pela Coordenação Municipal do Cadastro Único:

- Juarez Edson Ribeiro Portela – Diretor do Cadastro Único e PBF
- Telefones para contato: 4062-9015

Aquiraz-CE, 02 / 08 / 2017


 Cadastro Único e Bolsa Família

Rua Nossa Senhora de Lourdes, s/n, Gruta - Aquiraz-CE - Brasil | CEP 61.700-000
 Fone: 55 854062-9009 | assistenciasocialaquiraz@gmail.com
 www.aquiraz.ce.gov.br

Declaração - Governo Municipal de Aquiraz Cluster: Fortaleza



MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE
Cidade de São Paulo

PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA/CADASTRO ÚNICO

Praia Grande, 15 de Setembro de 2017.

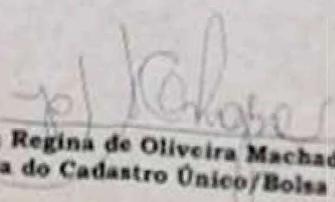
Ao
Ilustríssimo Senhor
Gerente da Caixa Econômica Federal
Praia Grande/SP.

Estamos encaminhando a Sra. REGIVANIA DA CRUZ SANTOS, data de nascimento 08/03/1960, RG: 30.070.211-5, CPF: 365.076.838-09, NIS: 237.872.016-25, para o recebimento do Benefício do Bolsa Família, referente ao mês de **Setembro/2017**.

Agradecemos a compreensão, nos colocamos a disposição.

Sem mais,

Atenciosamente,


Claudia Regina de Oliveira Machado
Coordenadora do Cadastro Único/Bolsa Família

Programa Bolsa Família/Cadastro Único
Rua José Borges Neto, 50 - Vila Mirim - Praia Grande/SP - CEP: 11.120-000
Tel: (13) 3496 2359 - ramal 2394
E-mail: bolsafamilia@praiagrande.sp.gov.br

Folha Resumo Cadastro Único - Guaíba
Cluster: Porto Alegre



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GESTÃO 2017/2020
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

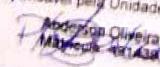
FOLHA RESUMO CADASTRO ÚNICO - V7

I - INFORMAÇÕES RELATIVAS AO CADASTRO DA FAMÍLIA
1.01 CÓDIGO FAMILIAR 049670527-03 1.10 DATA DA ENTREVISTA 25/09/2017
RENDA PER CAPITA DA FAMÍLIA R\$ 186,00
II - ENDEREÇO DA FAMÍLIA
1.11 - LOCALIDADE ERMO
1.12 - TIPO RUA 1.13 - TÍTULO
1.14 - NOME MARIO RIOS PINTO
1.15 - NÚMERO 28 1.16 - COMPLEMENTO DO NÚMERO
1.17 - COMPLEMENTO ADICIONAL
1.18 - CEP 92500-000 1.20 - REFERÊNCIA PARA LOCALIZAÇÃO

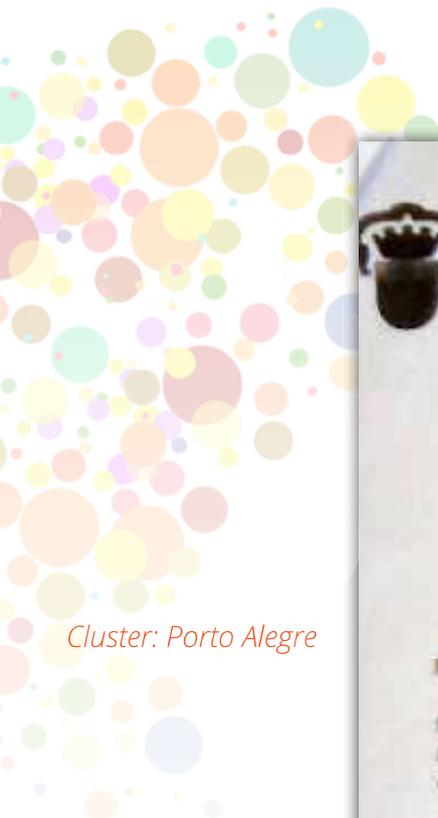
III - COMPONENTES DA FAMÍLIA
4.02 - NOME COMPLETO PRISCIELE CHAGAS
4.03 - NIS 23794480785 4.06 - DATA DE NASCIMENTO 30/07/1995
4.07 - PARENTESCO COM RESPONSÁVEL FAMILIAR FILHO(A)
4.02 - NOME COMPLETO GABRIEL ELIAS CHAGAS DOS ANJOS
4.03 - NIS 23794489556 4.06 - DATA DE NASCIMENTO 25/05/2013
4.07 - PARENTESCO COM RESPONSÁVEL FAMILIAR FILHO(A)
4.02 - NOME COMPLETO JOAO PEDRO CHAGAS
4.03 - NIS 23794488357 4.06 - DATA DE NASCIMENTO 03/06/2016

Guaíba 27/10/2017
Local e data

Assinatura do Responsável pela Unidade Familiar (RF)


Anderson Oliveira
Município de Guaíba

Assinatura do entrevistador/Responsável pelo cadastramento
Caso o RF não saiba assinar, o entrevistador registrará a expressão "A ROGO" e, a seguir, o nome do RF
(A ROGO é a expressão jurídica utilizada para indicar que a identificação, substituindo a assinatura, foi delegada a outra pessoa)



Cluster: Porto Alegre



Cluster: estado de SP

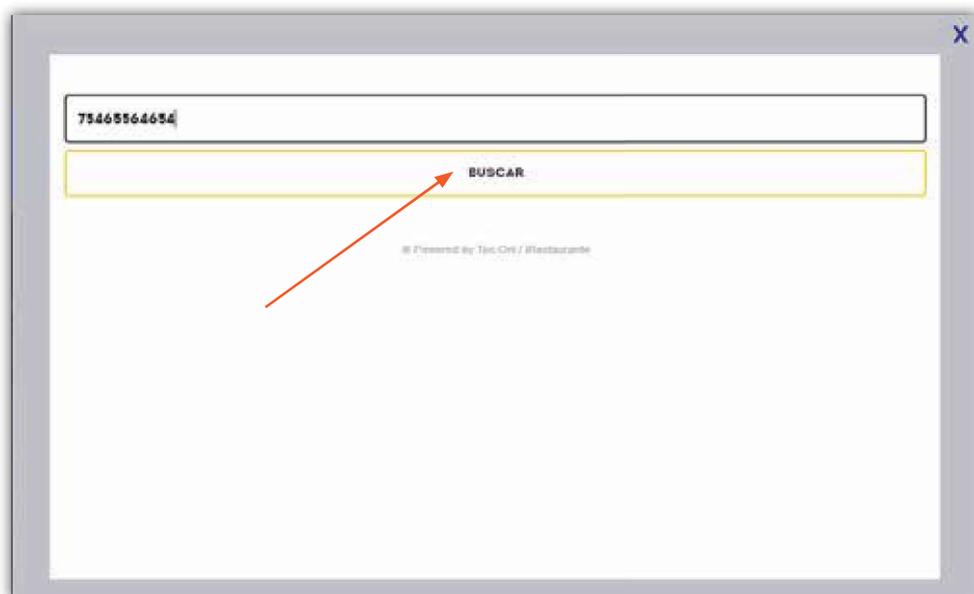
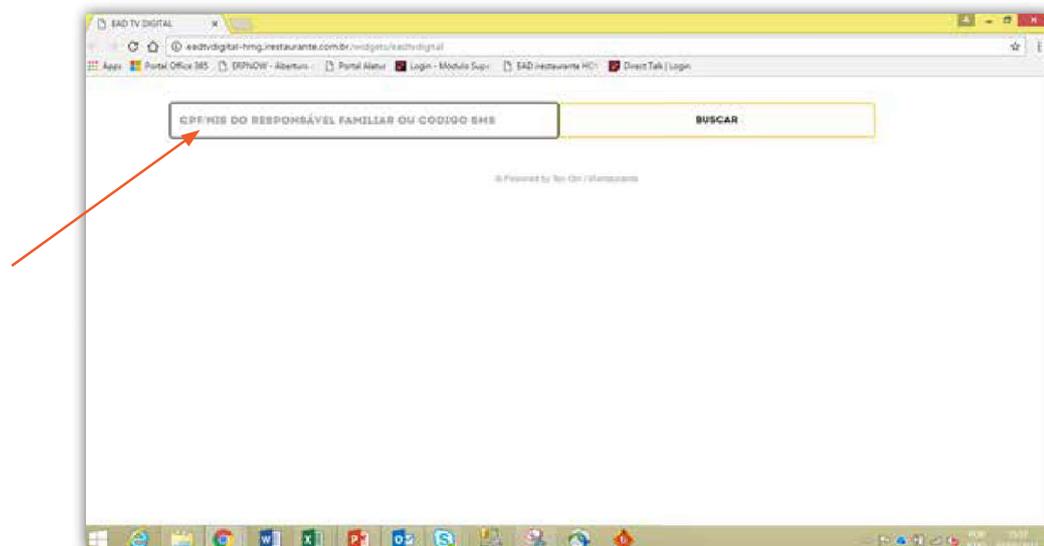


Cluster Manaus:

Procedimento 5: Agendar a retirada do kit. Após a validação do cadastro, o beneficiário recebe na mensagem de SMS o seu código para realizar o agendamento da retirada do kit de antena conversor.

1. Escolha a Opção Agendar.
2. Insira o número de NIS Ou CPF.

3. Insira o código de SMS recebido pelo beneficiário.
4. Agende a retirada do kit conversor para o local de maior acesso para ele e melhor horário.





< COMEÇAR NOVAMENTE

75465564654

JOAO PAULO SILVA

BELEM/PA

Cadastre seu celular para receber informações sobre seu agendamento. Digite o número do celular e em seguida digite o código recebido.

(11) 973418133

CLIQUE PARA ENVIAR UM CÓDIGO PARA SEU CELULAR

< COMEÇAR NOVAMENTE

75465564654

JOAO PAULO SILVA

BELEM/PA

COMO VOCÊ FICOU SABENDO SOBRE O AGENDAMENTO PARA A RETIRADA DO KIT CONVERSOR?

RÁDIO

CONTINUAR AGENDAMENTO

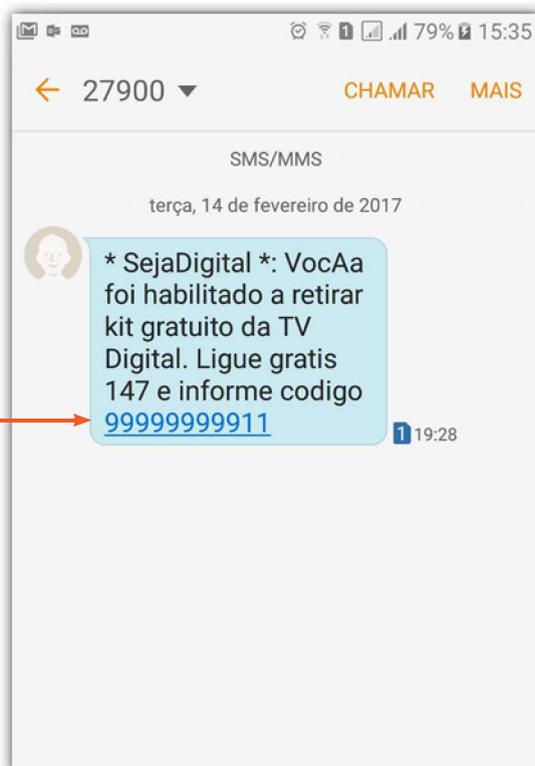
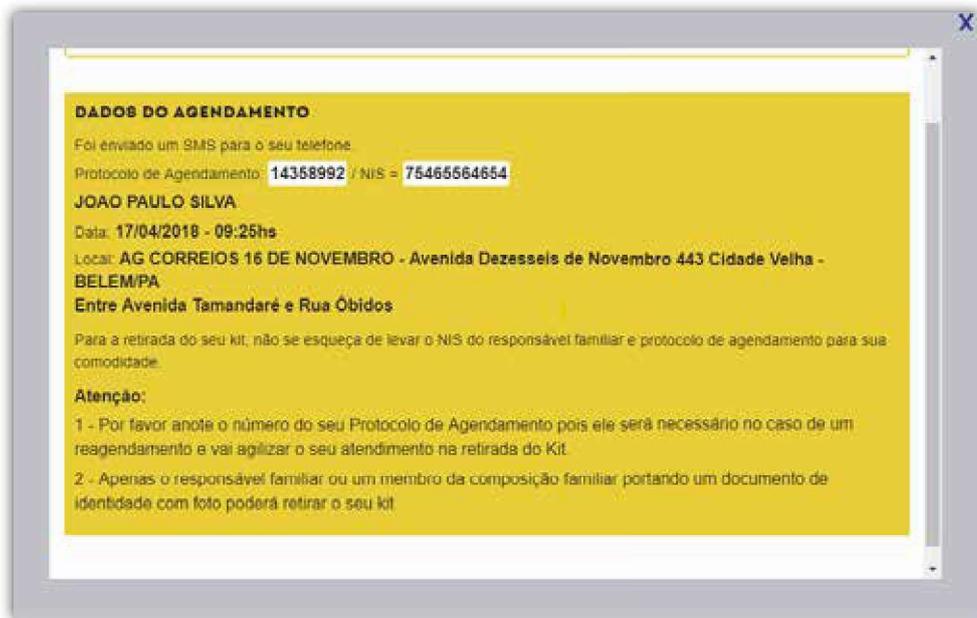
Exemplos: estações de metrô ou terminais de ônibus/trem)

BUSCAR PONTO DE RETIRADA

ESCOLHA O PONTO DE RETIRADA MAIS PRÓXIMO DE VOCÊ

AG CORREIOS 16 DE NOVEMBRO (distância indisponível) Entre Avenida Tamarandê e Rua Óbidos	Avenida Dezesséis de Novembro 443 Cidade Velha - BELEM/PA
AG CORREIOS CACHOEIRA DO ARARI (distância indisponível) Prédio da Secretaria Municipal de Assistência e Promoção Social	Avenida Sete de Setembro 524 Centro - CACHOEIRA DO ARARI/PA
AG CORREIOS COLARES (distância indisponível) Prédio da Assembleia do Deus	Rua Quinze de Novembro 456 Centro - COLARES/PA





Código para Agendamento

→

ROTINA DE REGISTRO DE INFORMAÇÕES

O processo de cadastro no sistema da **Seja Digital** representa 80% da atividade diária do projeto. No entanto, o registro de algumas informações tornam o processo mais dinâmico e mais fácil de ser monitorado. Nesse sentido, dois formulários ficam no PDA para que o atendente registre informações diárias e as repasse para o supervisor que irá reportar ao Coordenador de Polo.



1. Ficha de Atendimento Diário

Nessa ficha, de maneira muito simples, o atendente registra e qualifica o seu atendimento e oferece informações importantes sobre a produtividade e número de beneficiários no PDA.

Seja:Digital
SEAD - Sistema de Atendimento Eletrônico aos ANATEL

FICHA DE ATENDIMENTO DIÁRIO PDA			
Nome do Mobilizador:			Cód. Mob.: M_____
Cidade:			CRAS:
Data	Quantidade de Atendimento		Observações: principais dúvidas, situações ocorridas durante o cadastramento entre outros
	Agendamento	Cadastramento	

2. Notificações de PDA

Quando ocorrerem problemas que fogem do contexto do Sistema, ou for constatada a necessidade de um contato posterior com o beneficiário, o atendente deve registrar, fazendo uma notificação da demanda apresentada, e solicitar os contatos do beneficiário para que seja possível respondê-lo sobre sua necessidade.

civitas
SISTEMA DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Relação Notificação PDAs.

Atendente: _____ Nº Identificação _____

Nome do Beneficiário	Telefone	Notificação	Data
			__/__/__
			__/__/__
			__/__/__
			__/__/__
			__/__/__
			__/__/__
			__/__/__
			__/__/__

TIPIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS

Esse tópico apresenta os problemas que o **atendente** pode encontrar ao fazer o cadastro dos beneficiários do KIT e suas possíveis soluções.

Problema 1 – CADÚNICO DESATUALIZADO

Um dos grandes problemas encontrados no cadastramento das famílias refere-se aos dados do CADÚNICO estarem desatualizados. Se o CADÚNICO estiver desatualizado, o Sistema da **Seja Digital** não reconhece o beneficiário.

Relembrando o que já foi tratado sobre o CADÚNICO!!

Qualquer mudança que a família tenha vivido (mudança de endereço, de cidade, ---) tem que ser atualizada no CADÚNICO. O cadastro estando desatualizado, o Sistema da **Seja Digital** não reconhece.

PROCEDIMENTOS PARA SOLUCIONAR ESSE PROBLEMA

Encaminhar no CRAS para o Assistente Social responsável e ele indicará o profissional atualiza o cadastro. O processo de atualização pode demorar até 30 dias.

Essa atualização gera muito trabalho para as gerências de transferência de Renda das Secretarias de Assistência Social. Em municípios de pequeno porte, o CADÚNICO é realizado manualmente e o envio desses dados para o MDS é moroso. Assim, a confirmação da atualização dos dados e pode demorar 30 dias.

Problema 2 – BENEFICIÁRIO SEM CADÚNICO

Outro ponto que impacta negativamente no trabalho, em parceria com as prefeituras, é que parte do público que tem direito ao KIT conversor para o sinal digital não está cadastrada no CADÚNICO.

Nem todo o público que tem direito ao KIT conversor do sinal analógico está cadastrado no CADÚNICO. Com a possibilidade de acessar esse benefício, as famílias procuram as gerências de transferência de renda para fazer o CADÚNICO antes de se cadastrar no Sistema da **Seja Digital**. Assim, o número de atendimentos para os funcionários da Secretaria da Assistência aumenta significativamente.

PROCEDIMENTOS PARA SOLUCIONAR ESSE PROBLEMA

Na parceria estabelecida com as prefeituras, é importante apresentar a possibilidade de aumento da demanda para cadastramento no CADÚNI-



CO e oferecer algum tipo de apoio operacional ou avaliar as ações que a prefeitura pode fazer para minimizar esse impacto.

Indicar ao beneficiário os horários de atendimentos para que ele agende sua entrevista e possa iniciar o processo para seu cadastro no CADÚNICO. Os equipamentos públicos normalmente têm atendimentos em horários específicos.

Problema 3 – BENEFICIÁRIO SEM TELEFONE CELULAR

Alguns beneficiários podem não ter telefone celular o que inviabiliza o envio do SMS de notificação do agendamento da entrega do KIT. É comum aparecer pessoas em situação de pobreza extrema, que não têm condições de obter um celular e de manter uma linha de telefonia móvel.

PROCEDIMENTOS PARA SOLUCIONAR ESSE PROBLEMA

Importante dizer que essa situação é a mais extrema para a tomada de decisões em relação ao uso do sistema e por serem poucos casos, por isso, o acolhimento cuidadoso dessa pessoa é fundamental. O primeiro passo é explicar para ela a necessidade de ter um contato para a efetivação e entrega do kit, podendo sugerir a apresentação de uma pessoa da família que tenha um número e não tenha direito ao kit conversor, pois, uma vez cadastrado um número de telefone, só é possível retirar um único Kit.

Não havendo possibilidade de atender essas possibilidades, o atendente deve realizar o cadastro, sem o número do telefone, e o sistema irá gerar um número de controle. O atendente, então, deve fazer o agendamento, anotar o número de controle gerado e entregar essa anotação na mão do beneficiário. O atendente deve notificar esse atendimento na folha de Notificação do PDA, com o número do agendamento.

Problema 4 – CPF JÁ CADASTRADO

É possível encontrar casos de pessoas cadastradas com CPF igual, em municípios diferentes. Nesse caso, o sistema da **Seja Digital** não permite o cadastramento do beneficiário para o recebimento do Kit.

PROCEDIMENTOS PARA SOLUCIONAR ESSE PROBLEMA

O atendente deve obter a Folha Resumo do Beneficiário e a cópia do documento de identidade, repassa-lo para o supervisor que dará entrada no processo de correção dos dados do beneficiário, via chat:

www.sejadigital.com.br/site/home/id=suportecras





Problema 5 – CADASTRO VINCULADO

O beneficiário residia em outro município, fez a atualização no CadÚnico, mas, não está atualizado na **Seja Digital**.

PROCEDIMENTOS PARA SOLUCIONAR ESSE PROBLEMA

O atendente deve obter a Folha Resumo do CADÚNICO do Beneficiário e a cópia do documento de identidade, repassa-lo para o supervisor que dará entrada no processo de correção dos dados do beneficiário, via chat: www.sejadigital.com.br/site/home/id=suportecras



PLANILHA MANUAL PARA DIGITAÇÃO E INCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO NA BASE SEJA DIGITAL

NIS DO RESPONSÁVEL FAMILIAR*		CRAS	
NOME COMPLETO*		DATA DE NASCIMENTO*	
ENDEREÇO*		BAIRRO*	
ESTADO*	CIDADE*	DDD*	TELEFONE*
CEP*			
CPF*		RG*	
E-MAIL			

Anexar
 Nenhum arquivo selecionado.

ATENDENTE: _____

NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO: _____ DATA DO ATENDIMENTO: ____/____/____

DESAFIOS

Cada PDA possuía um atendente que recebia as pessoas, prestava as informações necessárias sobre o processo de digitalização e realizava o cadastramento e o agendamento dos beneficiários para posterior recebimento do kit conversor.

Foram muitos os lugares em que não havia acesso à internet, e os atendimentos foram realizados quase em sua totalidade por meio de cadastros manuais, para posterior cadastramento no sistema da **Seja Digital**.

NOSSAS VIVÊNCIAS

O problema gerado pela incompatibilidade cadastral relativa à atualização de endereço procedente de mudança de estado ou município foi equacionado da seguinte forma: a empresa executora reuniu todos os cadastros manuais e elaborou uma lista de potenciais beneficiários, que foi encaminhada para avaliação do escritório sede

da **Seja Digital**. Assim sendo, o escritório optou por gerar um NIS para inclusão desses beneficiários no Sistema da **Seja Digital** para recebimento dos kits conversores, incluindo-os dessa forma no processo de digitalização.

Avaliou-se que, caso não fosse possível compatibilizar os dois sistemas, uma estratégia seria adotar o cadastro manual, com anexo de documentos comprobatórios, que poderia ser enviado, quinzenalmente, para uma equipe que ficaria responsável pela checagem das informações e avaliação de entrega de NIS específico aos beneficiários. Assim, o serviço de BackOffice ficaria responsável por resolver apenas questões relativas ao sistema, evitando desgastes desnecessários e assegurando o atendimento qualificado de todos.

Do ponto de vista específico do Sistema EAD – **Seja Digital**, foi possível reconhecer seu aperfeiçoamento ao longo da execução do projeto, em especial no que se refere à inclusão de informações relativas ao monitoramento cadastral.



PASSO 7 – Fechamento do PDA

O fechamento dos PDAs também é uma etapa importante do projeto. É a finalização do projeto. Finalizar um projeto é consolidar parcerias.

Procedimentos:

- Comunicação ao CRAS;
- Com antecedência, colocar um cartaz informativo avisando aos beneficiários a data de encerramento do serviço;
- Repassar ao supervisor, com uma semana de antecedência, todos os casos de possíveis pendências de cadastro;
- Preparar o fechamento do contrato temporário com os atendentes.

DESAFIOS

O maior desafio no fechamento é conseguir articular com os supervisores o recolhimento do material utilizado em cada PDA e assegurar a conclusão das possíveis pendências de cadastro. É importante também concluir o processo de trabalho dos atendentes.

NOSSAS VIVÊNCIAS

Como o cluster BH envolveu um número muito grande de atendentes, os coordenadores planejaram a finalização do trabalho em conjunto com os supervisores. Nesse planejamento traçaram as rotas de visita aos pontos e estabeleceram todas as ações necessárias para o fechamento de cada PDA.

CONCLUSÃO

Essa cartilha é mais um instrumento que vem auxiliar a missão da Seja Digital de “não deixar ninguém para trás” no processo de digitalização da televisão no Brasil.

É um material para ser utilizado em todos os treinamentos e para ser consultado sempre que os atores envolvidos apresentarem dúvidas.

Ele é fruto de uma experiência bem sucedida e que permitiu essa possibilidade de multiplicação de conhecimento.

Aproveitem e bom trabalho para todos!!!





COLABORAÇÃO

Antônio Carlos Martelleto (Presidente da Seja Digital)

Deyse Fernanda Feitosa (Coordenadora pela Seja Digital do Cluster BH)

Nívia Soares (Secretária da Secretaria de Assistência Social de Sabará)

Gláucia Brandão (Secretária da Secretaria de Assistência Social de Ribeiro das Neves)

REFERÊNCIAS

<https://pt.wikipedia.org/wiki>

ALEXANDRE S. K; KÊNIA F; DEISY F. *O Desligamento do Sinal Analógico e a Adaptação dos Telespectadores*. 1. ed. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2017.

FICHA TÉCNICA

Agosto de 2018

Coordenação geral: Lúcia Formoso (Civitas Consultoria e Planejamento Ltda)

Redação: Lúcia Formoso e Joelma Eleutério

Diagramação e Layout: Sandra Fujii e Jacqueline Nicácio

Revisão: Regina Magalhães

Colaboradores: Antônio Carlos Martelleto (Presidente da Seja Digital)

Deyse Fernanda Feitosa (Coordenadora pela Seja Digital do Cluster BH)

Nívia Soares (Secretária da Secretaria de Assistência Social de Sabará)

Gláucia Brandão (Secretária da Secretaria de Assistência Social de Ribeiro das Neves)

Imagens: Internet e Civitas.

Seja:Digital

EAD - Criada conforme determinação da ANATEL

civitas
Consultoria e Planejamento