

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA
GESTÃO DA REDE DE VOLUNTÁRIOS NA SEJA DIGITAL NO
CLUSTER MANAUS - AMAZONAS**

RELATÓRIO FINAL

02 DE ABRIL A 04 DE JUNHO/2018

Sumário

1. Apresentação	4
2. Resumo Executivo.....	4
3. Equipe de trabalho	5
4. Área de atuação	7
5. Público alvo	9
6. Escopo inicial.....	9
7. Escopo final.....	10
7.1 Seleção e capacitação da equipe	10
7.2 Estratégia embaixador na comunidade.....	10
7.2.1 Preparação	10
7.2.2 Fase 1.....	11
7.2.3 Fase 2.....	11
7.2.4 Fase 3	12
7.2.5 Ações nas comunidades	13
7.2.6 Resultados.....	13
7.3 Estratégia embaixador no <i>call center</i>	14
7.3.1 Preparação	14
7.3.2 Jornada de trabalho	15
7.3.3 Execução.....	15
7.3.4 Resultados	17
7.4 Reagendamentos nos bairros	17
7.5 Encerramento das atividades	17
Anexos	18

Lista de Figuras

Figura 01 – Estrutura de equipe.....	5
Figura 02 - Zona Centro-Oeste do cluster Manaus	7
Figura 03 - Zona Sul do cluster Manaus	7
Figura 04 - Zona Norte do cluster Manaus	8
Figura 05 - Zona Sul do cluster Manaus	8
Figura 06 - Zona Leste do cluster Manaus	9
Figura 07 – Kit embaixador..	11
Figura 08 – Treinamento no Cardume Coworking	22
Figura 09 – Dinâmica no treinamento	22
Figura 10 – Final do treinamento	23
Figura 11 – Embaixadores no bairro da Compensa	23
Figura 12 - Embaixadores no bairro Redenção	24
Figura 13 - Embaixadores acompanhando mutirões da Seja Digital	24
Figura 14 - Embaixadores acompanhando mutirões da Seja Digital no Presidente Vargas	25
Figura 15 - Reunião com os embaixadores sobre o <i>call center</i>	25
Figura 16 - Treinamento dos embaixadores do <i>call center</i>	26
Figura 17 - Final do treinamento dos embaixadores do <i>call center</i>	26
Figura 18 – <i>Call center</i>	26
Figura 19 - Reagendamento no Viver Melhor	27
Figura 20 - Reagendamento no bairro Petrópolis	27
Figura 21 - Reagendamento no bairro Redenção e ação no Dagmar Feitosa	28
Figura 22 - Encerramento das atividades	28

Lista de Tabelas

Tabela 01 – Descrição dos cargos e atividades	5
Tabela 02 – Descrição dos nomes dos mobilizadores	6
Tabela 03 - Resultados	13

Lista de Gráficos

Gráfico 01 – Gênero	40
Gráfico 02 – Situação antes do recrutamento	40
Gráfico 03 – Idade dos embaixadores	41
Gráfico 04 - As três habilidades mais desenvolvidas	41

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pelo Centro de Impacto Consultoria em Gestão Empresarial Ltda – Impact Hub Manaus – durante o período de 02 de abril a 04 de junho de 2018 referente à execução de serviços de “**Gestão da Rede de Voluntários**” no cluster de Manaus no estado do Amazonas. Serviços formalizados por meio do contrato jurídico 2644/2018 | EAD-18-000191.

2. RESUMO EXECUTIVO

EIXO-ENTREGAS	META	PERÍODO	REALIZADO	JUSTIFICATIVA
SELEÇÃO DE EQUIPE	Selecionar três supervisores e um coordenador (a)	02 a 04 de abril de 2018	100%	
CAPACITAÇÃO DA EQUIPE	Realizar treinamento com supervisores e coordenação	05 e 06 de abril de 2018	100%	
ABORDAGEM POR TELEFONE COM AS INDICAÇÕES DAS LIDERANÇAS	Recrutar por meio de ligação 30 embaixadores indicados pelas lideranças dos bairros	06 de abril de 2018	63,33%	Dos 30 nomes indicados, somente 19 aceitaram o convite. Outros números nem atenderam ao telefone.
CAPACITAÇÃO DOS EMBAIXADORES	Realizar treinamento para 19 embaixadores recrutados por telefone	07 de abril de 2018	100%	Dos 19 nomes que aceitaram, apenas 12 compareceram para o treinamento em conjunto.
ATUAÇÃO DOS EMBAIXADORES NAS COMUNIDADES E MUTIRÃO CRIATIVO	Realizar agendamento, cadastro de interessado e demanda de instalação nos bairros.	09 de abril a 03 de maio de 2018	Demanda de Instalação 1,51% Agendamentos – 7,94% Cadastro de Interessados – 3,64%	O embaixador não tinha recurso de divulgação dentro do bairro. Era abordagem individual. Alguns embaixadores não estavam comprometidos. O maior índice de cadastro era o simples, mas ele não foi liberado para a contagem de metas.
RECRUTAMENTO DE EMBAIXADORES PARA O CALL CENTER	Recrutar por meio de ligação 23 embaixadores de comunidades e/ou jovens de projetos sociais.	04 de maio de 2018	100%	
REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM OS EMBAIXADORES DO CALL CENTER	Realizar reunião detalhada sobre as atividades e metas a serem realizadas no <i>Call Center</i>	05 de maio de 2018	100%	05 embaixadores faltaram a reunião.
CAPACITAÇÃO DOS EMBAIXADORES	Realizar treinamento sobre os procedimentos a serem realizados no <i>Call Center</i>	07 de maio de 2018	100%	02 embaixadores faltaram a reunião.
CALL CENTER	Realizar, por meio de ligação, agendamento+ não instalação, agendamento + instalação, apenas instalação, orientação de marcadores	07 a 24 de maio de 2018	151,85%	
REALIZAÇÃO DE REAGENDAMENTO NAS COMUNIDADES	Localizar beneficiários que não retiraram o kit digital	25, 26, 28 e 29 de maio de 2018	16%	Sem tempo hábil para o alcance de metas.
CELEBRAÇÃO DO PROGRAMA JOVENS EMBAIXADORES DIGITAIS 2018	Realizar encerramento das atividades com os jovens embaixadores digitais	02 de junho de 2018	100%	

3. EQUIPE DE TRABALHO

Para execução dos serviços propostos foi estruturada a equipe abaixo, segundo a figura 01:

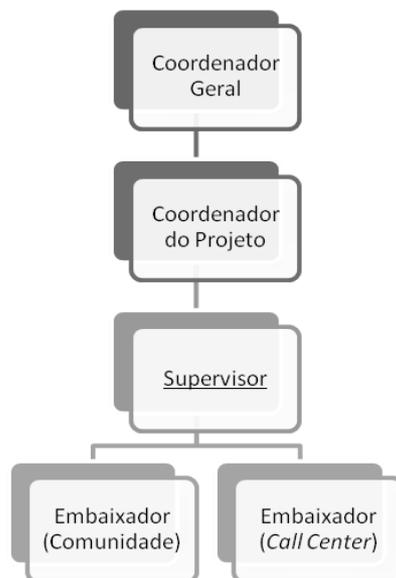


Figura 01 – Estrutura da equipe

A tabela 01 descreve as atividades de cada cargo e a quantidade de mão de obra utilizada em cada um e a tabela 02 descreve o nome dos mobilizadores que trabalharam na equipe.

Tabela 01 – Descrição dos cargos e atividades

CARGO	ATIVIDADE	QUANTIDADE
Coordenador Geral	Responsável pela prestação de contas e gestão financeira dos recursos, contato direto com a gerência da Seja Digital, avaliação e construção de estratégias de ações nas comunidades.	01
Coordenador do Projeto	Responsável pelo acompanhamento diário das atividades dos supervisores, avaliação de desempenho dos embaixadores e supervisores, compilação de relatórios, realização de pagamento dos embaixadores, organização estratégica, logística das ações, controle das notas fiscais e participação de reuniões com lideranças.	01
Supervisor	Responsável pelo acompanhamento <i>in loco</i> dos embaixadores nas comunidades, no <i>call center</i> , realização de pagamento de embaixadores, participação de reuniões com lideranças e compilação de relatórios diários.	03
Embaixador (Comunidade)	Responsável pela realização de agendamentos, cadastro de interessados, cadastro simples, demanda de instalação e preparação da comunidade para a transição do sinal.	38
Embaixador (Call Center)	Responsável pela conversão por meio de ligação de agendamento + não instalação, agendamento + instalação, apenas instalação e orientação de marcadores.	30

Tabela 02 – Descrição dos nomes dos mobilizadores

EQUIPE	NOME
Coordenadora Geral	Juliana Teles de Andrade Raimundo
Coordenadora do Projeto	Karla Susiane dos Santos Pereira
Supervisor	Mayara Kellyangela Farias da Silva Raielle Nascimento Campos Rainey Sarmento Duarte
Embaixador (Comunidade)	Adriano Dias Reis Ana Paula Lopes de Freitas Andry Almeida Átila Moares Araújo Bianca Maciel Brenda Santiago Claudionor Cunha de Souza Cleides Figueiredo da Silva David da Silva Prata David Rodrigues Cordeiro David Wendel Carolino da Costa Mendes Denison Alves de Souza Elen Cardoso Moraes Eliana Patrícia Ramos dos Santos Eliane Aguiar Barbosa Emilene Nunes Mariano Enny Sthepanie Costa de Lima Erinalva Alves Vasconcelos Fabiana Leandro de Souza Fábio Lobato Figueira Fausto Rudson Cabral Ferreira Fernanda Andreza Santos de Lima Grayciane Pereira de Carvalho Heverton Ítalo Correa da Silva Kelly Tamiles da Silva Lopes José Francisco P. da Silva Juliane Moreira Larissa Carvalho Silva Leilane Soares Barbosa Linda Santos de Oliveira Marlucia da Silva Roque Maxwell Oliveira França Pedro da Cruz Monteiro Raquel Guimarães Cordeiro Rodrigo Gomes da Silva Socorro Nogueira dos Santos Tatiane Santana Lima Triciane Rodrigues da Silva
Embaixador (Call Center)	Adenilson Castro dos Santos Adriano Dias Reis Álvaro Gomes de França Caroline Pereira da Silva Clara Eduarda Nascimento Muniz Daniel Ferreira Lima David Brian Pinto Souza David Wendel Carolino da Costa Mendes Deborah Evelyn Rodrigues de Miranda Elen Cristina Salvador Souza Eliana Patrícia Ramos dos Santos Erinalva Alves Vasconcelos Fabíola Baiatones Costa Fausto Rudson Cabral Ferreira Fernanda Andreza Santos de Lima Francisleide Freitas Fonseca Heverton Ítalo Correa da Silva Itainara de Souza Oliveira Izael Jhonny Farias Moita Izane Passo de Souza Jefferson Gomes Ribeiro

Kelly Tamilyes da Silva Lopes
Lane Pereira da Silva
Larissa Carvalho da Silva
Michel Felipe de Andrade Carneiro
Silmara Uchoa dos Santos
Tahina Yané Evangelista Lima
Tatiane Santana Lima
Thailana Silva Coelho
Triciane Rodrigues da Silva

4. ÁREA DE ATUAÇÃO

As 32 (trinta e duas) áreas de atuação foram distribuídas em 05 (cinco) zonas do cluster Manaus: centro-oeste, sul, norte, leste e oeste. Na zona centro-oeste, os bairros foram: Redenção, Da Paz e Alvorada, conforme figura 02.

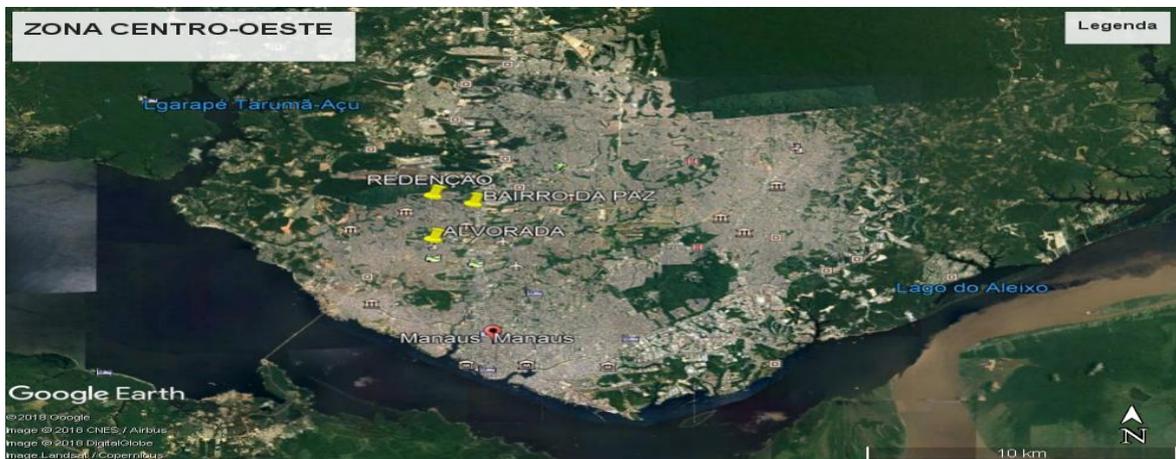


Figura 02 – Zona Centro-Oeste do cluster Manaus

Na zona sul, os bairros foram: Petrópolis, Japiim, Presidente Vargas, Educandos, Betânia e Morro da Liberdade, conforme figura 03.

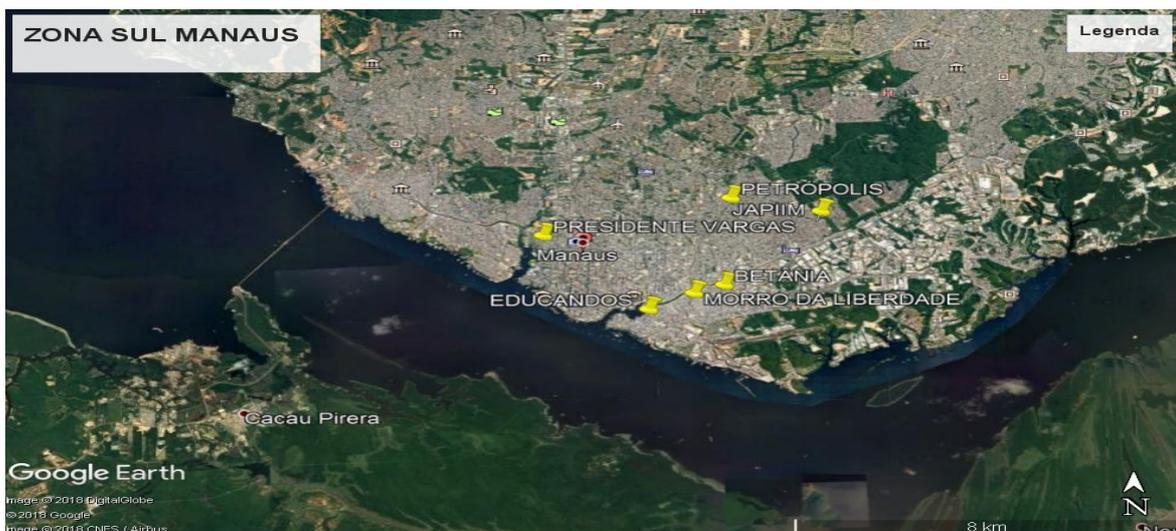


Figura 03 – Zona Sul do cluster Manaus

Na zona norte, os bairros foram: Santa Etelvina, Monte das Oliveiras, Colônia Terra Nova, Colônia Santo Antônio, Cidade Nova (Nossa Senhora de Fátima) e Águas Claras, conforme figura 04.

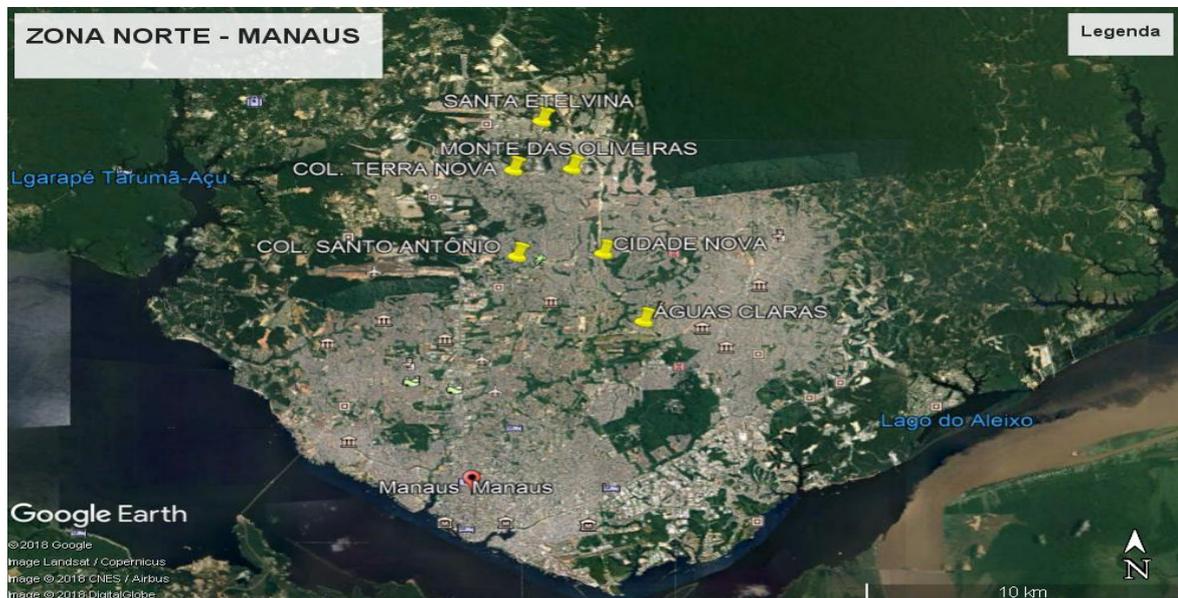


Figura 04 – Zona Norte do cluster Manaus

Na zona leste, os bairros foram: Jorge Teixeira, Nova Vitória, São José Operário, Grande Vitória, Gilberto Mestrinho, Puraquequara, Armando Mendes, Colônia Antônio Aleixo e Mauazinho, conforme figura 05.

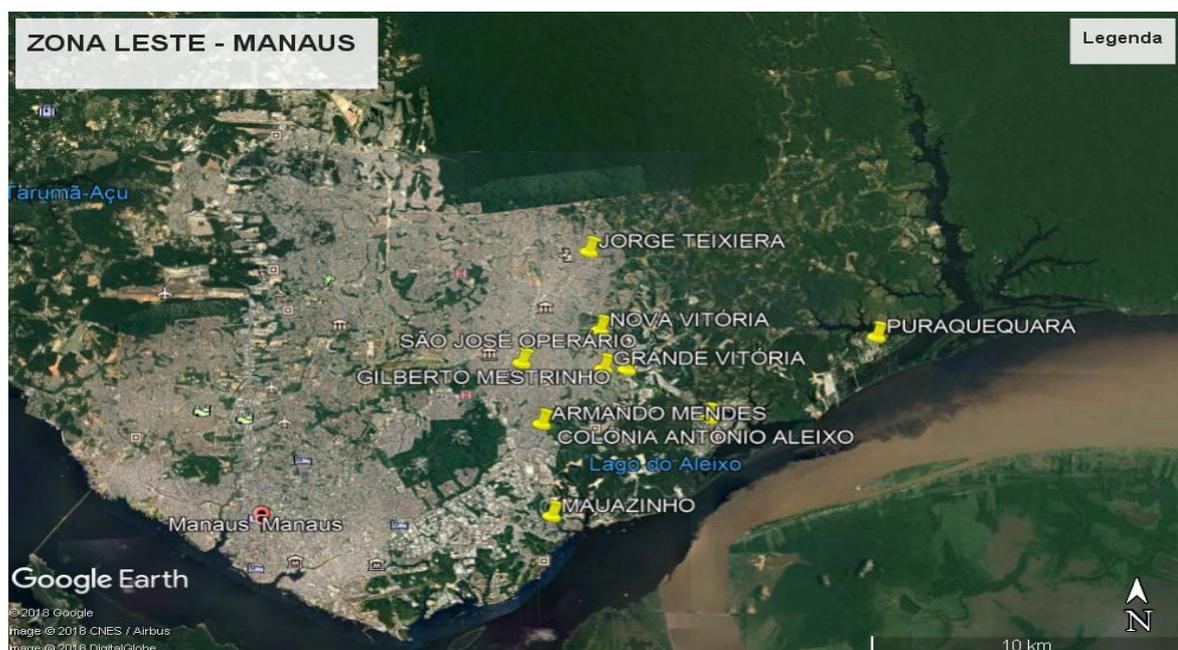


Figura 05 – Zona Leste do cluster Manaus

Na zona oeste, os bairros foram: Lírio do Vale, Santo Agostinho, Compensa, São Jorge, Santo Antônio, Nova Esperança, São Raimundo e Tarumã, conforme figura 06.

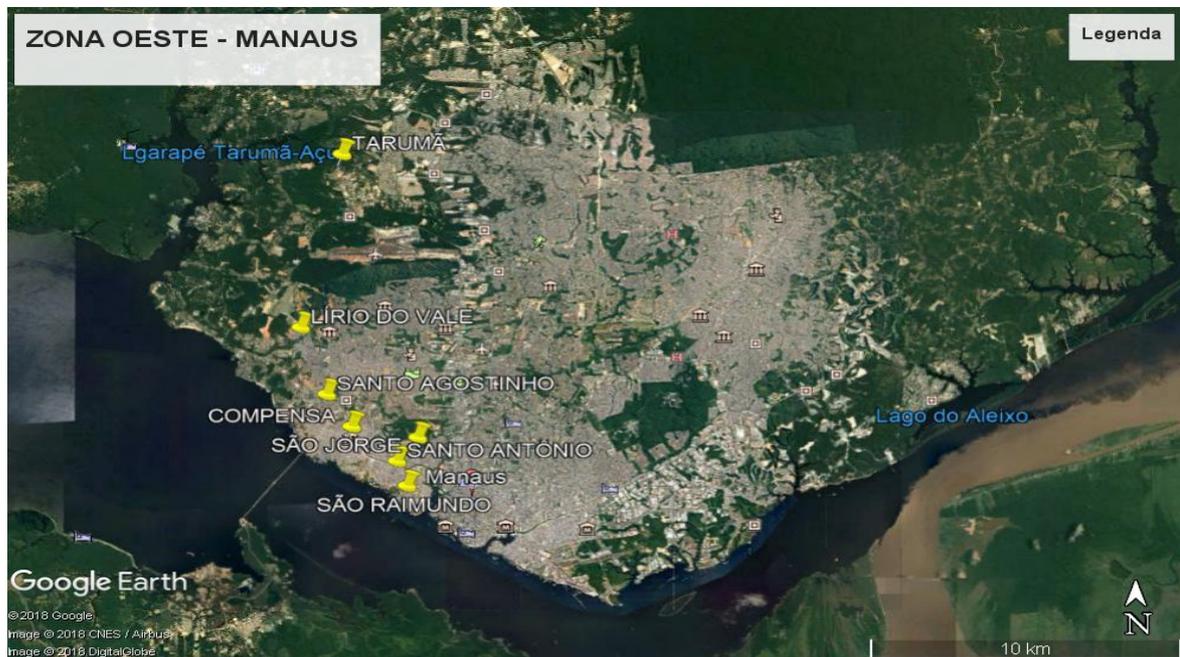


Figura 06 – Zona Oeste do cluster Manaus

5. PÚBLICO ALVO

O público alvo do programa de distribuição de kits com antena e conversor foi previamente triado pelo Ministério do Desenvolvimento Social por meio do NIS (Número de Identificação Social) sendo um total aproximado de **255.846 mil beneficiários**, segundo o site da Secretaria da Mulher, Assistência Social e Direitos Humanos (SEMMASDH) do cluster Manaus.

6. ESCOPO INICIAL

O escopo inicial previsto no contrato contemplava as seguintes ações:

Contratar jovens para atuarem como Embaixadores Digitais que acontecerão em 54 bairros do município de Manaus:

- Privilegiar a contratação de promotores que sejam moradores da região ou do entorno;
- Estão previstos a contratação de mais 54 (cinquenta e quatro) embaixadores;

- Contratação de 03 (três) desbravadores que supervisionarão as ações dos embaixadores além de mapear e identificar jovens para serem capacitados como embaixadores;
- Deverão ser realizados cerca de 13.500 (treze mil e quinhentos) agendamentos (média de 50 agendamentos por semana por embaixador, considerando 44 dias úteis de trabalho);
- Deverão ser realizados cerca de 13.500 (treze mil e quinhentos) cadastros para instalação (média de 50 cadastros por semana por embaixador, considerando 44 dias úteis de trabalho);
- Os supervisores deverão dar apoio à execução desta atividade fazendo os contatos prévios com as lideranças comunitárias e o contato direto com os profissionais alocados para esta atividade.

7. ESCOPO FINAL

As ações previamente definidas no contrato sofreram alterações em virtude das mudanças de estratégias que aconteciam semanalmente com o objetivo de alcançar melhores resultados.

7.1 SELEÇÃO E CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

De 02 a 04 de abril, 01 (um) coordenador(a) e 03 (três) supervisores foram selecionados. Nos dias 05 e 06 do mesmo mês, ocorreu a capacitação técnica com a equipe do Seja Digital na sala de treinamento do Impact Hub Manaus.

7.2 ESTRATÉGIA EMBAIXADOR NA COMUNIDADE

O objetivo dos embaixadores nas comunidades era realizar 13.500 agendamentos e 13.500 coletas de demanda de instalação em 44 dias úteis em 54 (cinquenta e quatro) bairros.

7.2.1 Preparação

A equipe de supervisão e coordenação recebeu indicações de jovens das lideranças dos bairros que os mutirões da Seja Digital já tinham passado em fevereiro e março. A partir dessas nomeações, foram realizados no dia 06 de

abril de 2018 conversas, por telefone, e convites para participação de um treinamento. Dessas ligações, 19 (dezenove) de 30 (trinta) jovens aceitaram participar da capacitação no dia seguinte.

No dia 07 de abril, 12 (doze) de 19 (dezenove) jovens participaram de 4 horas de treinamento no Cardume Coworking. Nesse dia, a equipe da Seja Digital capacitou de forma técnica os primeiros embaixadores e a equipe do Impact Hub Manaus ofereceu um *coffee break*. No final da tarde, os embaixadores receberam: i) duas camisas; ii) chip da operadora Oi; iii) apostila (anexo 4) para realizar os cadastros manuais e coletar demanda de instalação, conforme figura 07 e iv) um kit digital (antena e conversor). As figuras 08, 09 e 10, constantes no anexo 2, ilustram os momentos dessa capacitação.

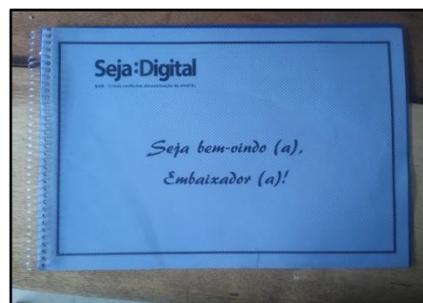


Figura 07 – Kit embaixador

7.2.2 Fase 1

No período de 09 a 14 de abril, 19 (dezenove) embaixadores realizaram o trabalho de porta em porta, andando nas ruas do seu bairro em busca de beneficiários, conforme figuras 11 e 12 constantes no anexo 2. Recebendo uma ajuda de custo de R\$ 50,00 por semana e mais R\$ 10,00 referente ao vale transporte do treinamento no dia 07 de abril. Entretanto, os resultados não foram satisfatórios. Dessa forma, os supervisores iniciaram parcerias com organizações dentro dos bairros a fim de associar o embaixador a um ponto fixo.

7.2.3 Fase 2

Desses 19 (dezenove) embaixadores, apenas 09 (nove) permaneceram por motivos de desempenho e comprometimento e mais 06 (seis) embaixadores

entraram para completar o time. Nessa segunda fase, 15 (quinze) jovens realizaram as ações nos bairros e organizações parceiras no período de 16 a 21 de abril. O recurso de carro de som foi utilizado nos bairros para anunciar o embaixador, local e horário que ele estaria disponível para realizar os agendamentos, cadastros e coletas de endereço de instalação.

As organizações parceiras foram: Associação de Moradores do Bairro da Paz, Associação de Moradores do Terra Nova 2, Casa da Gorda no Gilberto Mestrinho, Projeto Ágape no Monte das Oliveiras, Lar Francisco de Assis no Santa Etelvina, Instituto Reino do Amanhã no Morro da Liberdade, Conselho Comunitário no bairro Educandos, Interativo Conquista, Paróquia São José Operário, Associação de Moradores da Comunidade Bela Vista, Instituto Cultural de Desporto e Lazer do Estado do Amazonas, Associação dos Moradores do bairro da Betânia, Instituto Internacional Amazônia Viva e Associação de Moradores do Tarumã.

Porém, os resultados também não surtiram o efeito esperado. Dessa forma, a gerência solicitou que todos os embaixadores fossem dispensados e que os bairros considerados analógicos fossem o foco principal. Os supervisores passaram a acompanhar os mutirões realizados pela ONG Acariquara nesses bairros com intuito de identificar jovens com potencial para dar continuidade ao trabalho iniciado.

7.2.4 Fase 3

Nessa fase, 13 embaixadores no período de 23 de abril a 03 de maio de 2018 acompanharam os mutirões que possuíam o cadastro simples como principal demanda, conforme figuras 13 e 14 constantes no anexo 2. Os bairros considerados analógicos eram São Raimundo, Santo Agostinho, Santo Antonio, São Jorge, Presidente Vargas, Petrópolis, Japiim, Lírio do Vale, Nova Esperança e Redenção. Os embaixadores seguiam a escala abaixo:

Escala 1: (150 a 200 pessoas alcançadas diretamente na semana)

75 a 100 atendimentos/semana (agendamento + cadastramento)

75 a 100 coletas demanda instalação/semana

R\$ 100,00/semana/embaixador

Escala 2: (201 a 300 pessoas alcançadas diretamente na semana)

101 a 150 atendimentos/semana (agendamento + cadastramento)

101 a 150 coletas demanda instalação/semana

R\$ 200,00/semana/embaixador

7.2.5 Ações nas comunidades

No dia 21 de abril, ocorreu uma ação social promovida pelo Instituto Reino do Amanhã no bairro Morro da Liberdade. A equipe do Impact Hub Manaus firmou parceria e forneceu alguns brindes para a realização do bingo da alegria. No espaço da quadra de samba Reino Unido, os supervisores realizaram atendimentos para a população.

Nesse mesmo dia, no Conselho Comunitário no bairro Educandos ocorreu o Mutirão da Saúde e alguns embaixadores também atenderam a população local. No dia 28 de abril, a equipe de coordenação, supervisão e embaixadores foram para o bairro Presidente Vargas e com auxílio de carro de som e megafone chamaram a população para realizar os seus agendamentos.

No dia 01 de maio, a mesma equipe direcionou-se ao bairro Colônia Antônio Aleixo em busca de beneficiários que ainda não tinham realizado cadastro e/ou agendamento para a retirada do kit digital. No período da tarde, a equipe retornou ao bairro Presidente Vargas para continuar o trabalho iniciado dia 28 de abril.

7.2.6 Resultados

A estratégia embaixador na comunidade passou por três fases, além de ações nos bairros, mas não alcançou o resultado esperado, conforme tabela 03 abaixo:

Tabela 03 - Resultados

Meta	Realizado	Percentual
13.500 – demanda de instalação	204	1,51%
6.750 - agendamento	536	7,94%
6.750 – cadastro de interessado	246	3,64%

Além dos atendimentos descritos na tabela, os embaixadores realizaram 689 cadastros simples na fase 3. Inicialmente não eram contabilizados para o alcance

das metas. Ao total, 38 (trinta e oito) embaixadores participaram da primeira estratégia.

As possíveis causas para os resultados abaixo do esperado nas três fases são: i) falta de tempo maior para preparação dos embaixadores; ii) falta de comprometimento dos embaixadores; iii) ajuda de custo não relacionada à quantidade de atendimentos nas duas primeiras fases; iv) falta de apoio com divulgação nos bairros.

7.3 ESTRATÉGIA EMBAIXADOR NO CALL CENTER

O objetivo dos embaixadores no *call center* era realizar 10.600 conversões de ligações em agendamentos, demanda de instalação e orientação de marcadores no período de 07 a 24 de maio de 2018.

7.3.1 Preparação

A gerência da Seja Digital repassou uma grande demanda de cadastros simples aprovados para realizar contato via telefone. Com essa necessidade, a equipe de coordenação e supervisão do Impact Hub Manaus suspendeu as atividades nos bairros e estruturou um serviço de *call center* para realizar ligações aos moradores de Manaus, Iranduba e Careiro da Várzea a fim de fazer seus agendamentos, coleta de endereços de instalação e orientação de marcadores.

Os supervisores entraram em contato com os embaixadores das comunidades que mais obtiveram destaque em campo. Eles foram convidados a retornarem para o projeto em formato diferente ao anterior. Logo em seguida, foi realizado contato com jovens que já participavam de ações sociais de forma voluntária em outros projetos na cidade de Manaus. Ao todo 23 (vinte e três) embaixadores aceitaram participar dessa nova etapa do programa. No dia 05 de maio, realizou-se uma reunião com os jovens selecionados para explicar todo o contexto do trabalho, conforme figura 15 constante no anexo 2. No dia 07 de maio, 21 (vinte e um) embaixadores participaram do treinamento com a equipe do Seja Digital. As figuras 16 e 17, constantes no anexo 2, ilustram esse processo. Ao final, o Impact Hub Manaus ofereceu um *coffee break* aos participantes.

7.3.2 Jornada de trabalho

A priori, a jornada era de 5 horas de trabalho por dia com intervalos de 15 minutos para descanso. Havia três turmas de: i) 8h às 13h, ii) 12h às 17h e iii) 14h às 19h. Depois da primeira semana, observou-se a necessidade de aumentar o período de trabalho de alguns embaixadores sendo necessário que realizassem o serviço em 8 horas diárias divididas em 6 horas de trabalho normais com dois intervalos de 10 minutos e 02 horas extras com intervalo de 01 hora para almoço e eventuais intervalos de descanso. 04 (quatro) embaixadores de 05 horas saíram da equipe. 02 (duas) embaixadoras foram contratadas por outras empresas e 02 (dois) pediram para sair. 07 (sete) novos embaixadores entraram na segunda semana para reforçar a equipe.

7.3.3 Execução

Para a realização das ligações, cada embaixador recebeu um chip da operadora Claro ou Oi sendo necessário habilitá-lo nas promoções “Prezão Muito Mais” ou “Oi Livre”, respectivamente, que permitia realização de ligações ilimitadas para qualquer operadora no Brasil. Créditos no valor de R\$10,00 eram colocados uma vez por semana para a manutenção das promoções. O uso de operadoras de telefonia celular diferentes deu-se devido alguns chips da Claro apresentarem mal funcionamento.

O *call center* instalou-se no auditório localizado na sede do Impact Hub Manaus, conforme figura 18 constante no anexo 2, onde os embaixadores ficavam dispostos em mesas compartilhadas para realizarem as ligações e fazerem uso da internet sem fio do local. O acesso à internet era necessário para a realização dos agendamentos no endereço <<https://eadtvdigital.irestaurante.com.br/mobilizador/login>>. Cada embaixador possuía seu próprio código de mobilizador e senha.

O embaixador possuía uma meta diária de agendamentos, coleta de demanda de instalação e orientação de marcadores. Para os embaixadores que trabalhavam 5 horas diárias, eram exigidos 45 agendamentos, demandas de instalação, bem como orientação de marcadores combinados. Para os que trabalhavam 8 horas por dia, a exigência era de 100 igualmente combinados.

Para incentivo às ligações dos embaixadores, foram elaboradas duas formas de desafios. A primeira era o Desafio Relâmpago, lançado em dias aleatórios onde o embaixador por grupo (manhã e tarde/ 5 horas e 8 horas) com o melhor desempenho do dia ganhava a quantia de R\$ 50,00. A segunda forma de incentivo era analisada pela contagem semanal acumulada das quantidades de agendamentos, demandas de instalações e orientação de marcadores. O primeiro colocado recebia a quantia de R\$ 150,00, o segundo colocado levava R\$100,00 e o terceiro R\$ 50,00. Na segunda semana, as bonificações foram para os grupos de 05 (cinco) e 08 (oito) horas totalizando R\$ 600,00.

Essa estratégia de incentivo gerou ótimos resultados, pois foi visível o aumento das ligações convertidas em agendamentos, instalação ou orientação de marcadores. Os embaixadores recebiam diariamente listagens com os números de NIS, nome, bairro e número de celular dos habilitados com os *status* de “Não agendado”, “Agendado” e “Entregue”. Primeiramente as ligações foram para os contatos com *status* de “Não agendados” para que fossem realizados seus agendamentos e coletas de demanda de instalação. Em seguida as ligações foram direcionadas para os beneficiários que já haviam agendado suas retiradas com o objetivo de coletar demanda de instalação ou realizar eventuais reagendamentos para aqueles que perderam a data de retirada de seus kits. As ligações para os beneficiários com *status* “Entregue” foram, em sua grande maioria, para orientação de marcadores sendo que alguns ainda solicitavam a presença de um técnico para instalação ou reparo na conexão dos cabos.

Durante o período das ligações, uma grande quantidade de pessoas não atendia ao celular ou a ligação não completava. Essas pessoas ficavam em *stand-by* para que se fizessem ligações em horários e dias diferentes. Por várias vezes as listas eram revisadas em busca dos contatos perdidos durante a semana e nessas tentativas diversos agendamentos, demanda de instalação e/ou orientações de marcadores eram realizados.

Quando não havia mais agendamentos a fazer, os embaixadores foram orientados a religarem para todos os presentes nas listas com o objetivo de realizar orientação de marcadores. Essa fase foi necessária para que se tivesse a certeza que o morador estava assistindo sua televisão com o sinal digital.

7.3.4 Resultados

A estratégia embaixador no *call center* alcançou 15.489 conversões (152% da meta) entre agendamentos, demanda de instalação e orientação de marcadores.

7.4 REAGENDAMENTO NOS BAIRROS

A equipe recebeu uma nova demanda e voltou para as ruas de alguns bairros do cluster Manaus para procurar os beneficiários que ainda não tinham feito a retirada do kit digital, conforme figuras 19, 20 e 21 constantes no anexo 2. O primeiro dia de ação foi 25 de maio com embaixadores e supervisores no bairro de Petrópolis realizando 12 (doze) reagendamentos.

No segundo dia (26 de maio), a equipe retornou ao bairro de Petrópolis, visitando áreas de igarapés e vielas, finalizando o dia com 09 (nove) reagendamentos. No terceiro dia (28 de maio), a equipe compareceu ao bairro Santa Etelvina e Conjunto Viver Melhor I e II, reagendendo 15 (quinze) beneficiários.

No último dia (29/05), a equipe visitou o bairro Redenção e obteve 09 (nove) reagendamentos. As maiores dificuldades foram o tamanho das ruas e encontrar casas abertas. No total, foram contabilizados 45 (quarenta e cinco) reagendamentos nesses 04 (quatro) dias.

7.5 ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES

No dia 02 de junho, aconteceu a festa de encerramento no Casarão de Ideias, conforme figura 22 constante no anexo 2. Foi uma forma de agradecimento aos embaixadores por todo trabalho e dedicação. A festa contou com 24 embaixadores de várias etapas do trabalho. A programação foi feita por momentos de retrospectiva com vídeo de todas as fases, carta para os embaixadores, agradecimentos, depoimentos de alguns jovens, premiação do Oscar com livros, *coffee break*, oficina sobre elaboração de currículo e comportamento em entrevistas pela empresa Singulari e apresentação do trabalho voluntário das organizações Global Shapers Manaus, Fundação Estudar, AIESEC Manaus, Instituto Tchibum e Movimento CHOICE. No final, os embaixadores receberam certificados, vale curso no valor de R\$ 150,00, kit digital e R\$ 10,00 pelo vale transporte. Por fim, o agradecimento da coordenação e supervisores aos embaixadores pelo desafio aceito e concluído com sucesso.

ANEXO 01

Cronogramas

Abril/2018

Eventos	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º
	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Atividade 1	■	■	■																										
Atividade 2				■	■																								
Atividade 3					■																								
Atividade 4						■																							
Atividade 5								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Atividade 1 - Seleção de equipe;

Atividade 2 - Capacitação da equipe;

Atividade 3 - Abordagem por telefone com indicações das lideranças;

Atividade 4 - Capacitação dos embaixadores;

Atividade 5 – Atuação dos embaixadores nas comunidades e mutirão criativo.

Mai e Junho/2018

Eventos	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	6º	Sab	Dom	2º	3º	4º	5º	Sab	Dom		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02		
Atividade 6	■	■	■																																
Atividade 7				■																															
Atividade 8					■																														
Atividade 9							■																												
Atividade 10							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Atividade 11																									■	■		■	■						
Atividade 12																																			■

- Atividade 6** - Atuação dos embaixadores nas comunidades e mutirão criativo;
- Atividade 7** - Recrutamento dos embaixadores para *call center*;
- Atividade 8** - Reunião de alinhamento com os embaixadores do *call center*;
- Atividade 9** - Capacitação dos embaixadores;
- Atividade 10** - *Call center*;
- Atividade 11** – Realização de reagendamentos nas comunidades;
- Atividade 12** – Encerramento das atividades.

ANEXO 02

Fotos



Figura 08 – Treinamento no Cardume Coworking



Figura 09 – Dinâmica no treinamento



Figura 10 – Final do treinamento



Figura 11 – Embaixadores no bairro da Compensa



Figura 12 – Embaixadores no bairro Redenção



Figura 13 – Embaixadores acompanhando mutirões da Seja Digital no Japiim (esquerda) e Nova Esperança (direita)



Figura 14 – Embaixadores acompanhando mutirões da Seja Digital no Presidente Vargas



Figura 15 – Reunião com os embaixadores sobre o call center



Figura 16 – Treinamento dos embaixadores do *call center*



Figura 17 – Final do treinamento dos embaixadores do *call center*



Figura 18 – *Call center*



Figura 19 – Reagendamento no Viver Melhor



Figura 20 – Reagendamento no bairro Petrópolis



Figura 21 – Reagendamento no bairro Redenção e ação no Dagmar Feitosa



Figura 22 – Encerramento das atividades

ANEXO 03

Modelos de Planilha de Controle

Resultados alcançados Mobilização Social e Instalação

TERRITÓRIOS	Quantidade Agendamentos		Quantidade Cadastramento de Interessados		Quantidade de Instalação		Quantidade Cadastramento Simples	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Total Geral								

Relatório diário de atividades

INÍCIO: FINAL: DIA:	CLUSTER MANAUS	
	CAMPANHA DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	
	ATENDIMENTOS	COLETA DE DEMANDA DE INSTALAÇÃO
AÇÃO		ACUMULADO
Coleta de demanda de instalação		
Atendimentos		
META ATENDIDA		
Coleta de demanda de instalação		
Atendimentos		
CONSIDERAÇÕES		
MOBILIZAÇÃO	ESTRATÉGIA	
	RECURSOS	
	CONCLUSÃO	

ANEXO 04

Instrumentos

FORMULÁRIO CADASTRAMENTO

Nome Completo MOBILIZADOR:

Cod Mobilizador:

Cidade: Manaus

Bairros:

	Data	CPF\NIS	Nome completo (sem abreviação)	Data Nasc.	Bairro	DDD	Número de Celular	Só tv de tubo
1								()Sim ()Não
2								()Sim ()Não
3								()Sim ()Não
4								()Sim ()Não
5								()Sim ()Não
6								()Sim ()Não
7								()Sim ()Não
8								()Sim ()Não
9								()Sim ()Não
10								()Sim ()Não
11								()Sim ()Não
12								()Sim ()Não
13								()Sim ()Não
14								()Sim ()Não

Seja:Digital

Nome do mobilizador: _____ Código do mobilizador: _____

Período: __/__/__ a __/__/__

EAD - Criada conforme determinação da ANATEL

Nº	NOME	TELEFONE	ENDEREÇO COMPLETO	BAIRRO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

ANEXO 05

Planilha de resultado do *call center*

Data	Agendamento + não instalação	Agendamento + instalação	Apenas Instalação	Orientação sintonização + orientação marcadores	Já instalou + orientação marcadores	Número errado/ inexistente	Não atende	Total dia (considerar apenas da coluna B a F)	Meta prevista dia de atendimentos (considerar apenas da coluna B a F)	% Alcançada
08/mai	246	214	18	0	0	214	224	478	600	80%
09/mai	334	351	26	0	0	219	215	711	600	119%
10/mai	300	395	74	0	0	249	164	769	600	128%
11/mai	369	511	211	0	0	321	260	1091	600	182%
12/mai	286	489	142	0	0	289	265	917	600	153%
14/mai	182	422	587	0	0	271	367	1210	600	202%
15/mai	79	471	617	0	0	406	337	1167	600	195%
16/mai	57	326	510	0	0	575	525	890	600	148%
17/mai	0	8	605	0	770	274	461	1383	600	231%
18/mai	0	0	392	0	1554	291	449	1946	600	324%
19/mai	69	126	231	0	774	259	362	1200	600	200%
21/mai	158	267	337	0	420	115	334	1182	600	197%
22/mai	93	175	229	0	729	331	307	1226	600	204%
23/mai	53	46	76	0	1139	234	92	1314	600	219%
24/mai	5	0	0	0	0	1729	1666	5	600	1%
TOTAL	2231	3801	4055	0	5386	5777	6028			
						Total Acumulado		15489	9000	172%

ANEXO 06

Relação de nomes com CPF da equipe contratada

Nome	CPF
Karla Susiane dos Santos Pereira	838.458.952-68
Mayara Kellyangela Farias da Silva	819.879.942-72
Raielle Nascimento Campos	018.955.142-90
Rainey Sarmento Duarte	861.438.752-00

ANEXO 07

Avaliação dos Embaixadores

Perfil

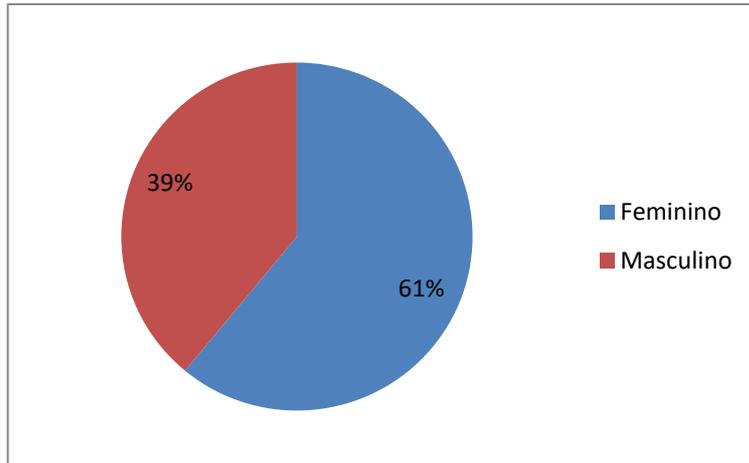


Gráfico 1 - Gênero

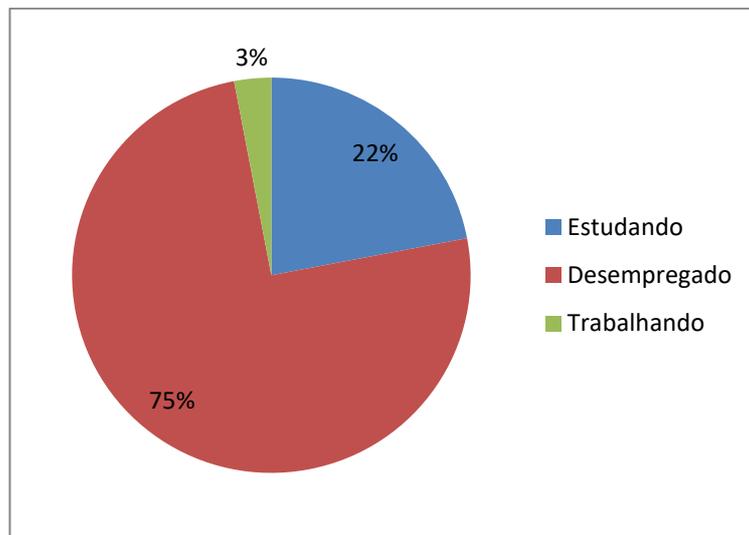


Gráfico 2 – Situação antes do recrutamento

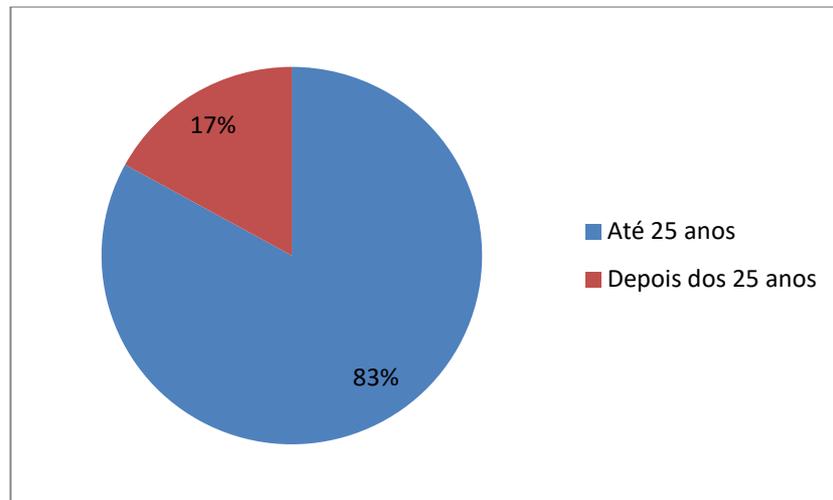


Gráfico 3 – Idade dos embaixadores

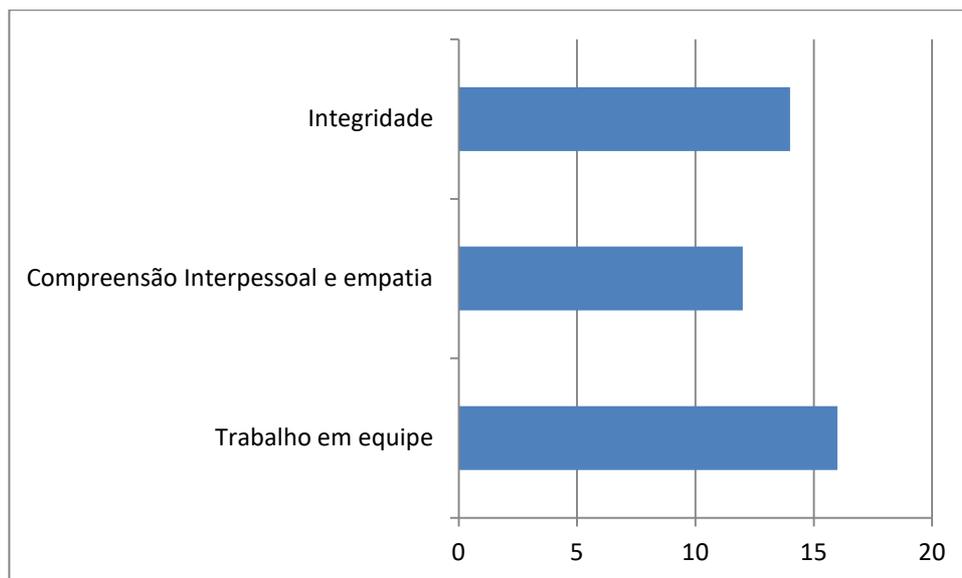


Gráfico 4 – As três habilidades mais desenvolvidas dentro do Programa de Embaixadores Digitais

Algumas respostas da avaliação

Como você soube do Programa Embaixadores Digitais?
"Um dos supervisores me falou sobre o projeto e sobre a proposta de valor da Seja Digital".
"Pelo meu líder comunitário".
"Através da visita de uma das supervisoras aqui pelo bairro".
"Seleção no bairro para ser embaixador".
"Através do Conselho comunitário".
"Mídias sociais".
"Anúncio de carro de som".

Conte-nos como foi sua experiência. Queremos saber sobre seus aprendizados e desafios. O que fez você ficar envolvido nesse projeto?
"Obtive muitas experiências, como me comunicar com o público através de ligações e levando informações sobre o programa até eles. Um dos maiores desafios que tive".
"Foi um bom aprendizado. Adorei a equipe, o lugar e os colegas. <i>call center</i> é um trabalho que exige muito mentalmente, principalmente quando precisamos usar diferentes métodos para passar segurança na hora de pedir endereço. Foi uma experiência para a vida, estou muito agradecida."
"Maravilhosa, aprendemos de tudo um pouco a lidar com um público tanto fisicamente como intelectual, novas oportunidades de conhecer pessoas novas, muito bom sair pras ruas e conhecer a realidade das pessoas novos aprendizados".
"Tive a grande oportunidade de estar no campo (fazendo cadastro e orientações) e posto fixo (a comunidade onde moro ia para fazer agendamento e cadastro). Participei também na parte <i>call center</i> onde estávamos ligando para agendar as pessoas. Uma experiência única pois eram pessoas diferentes que lidávamos".
"Experiência foi a melhor possível porque estava indecisa em concluir o meu curso MTK mas percebi o que eu quero fazer e foi o melhor desafio que eu podia ter participado".
"Convivência com as pessoas, harmonia, ajudar o próximo. Os desafios foram ótimos que nos fizeram mostrar que éramos capazes, o que me fez ficar envolvido no projeto foi a determinação que me fez querer ajudar quem necessitava de algo".
"Foi algo extraordinário com a experiência de trabalhar no campo, posto fixo e <i>call center</i> . Algo maravilhoso, pois tive a oportunidade de conhecer variadas personalidades de pessoas".
"Foi ótima, perdi a timidez, desenvolvi a comunicação, a paciência e o autocontrole. Conheci vários bairros que só ouvia falar. Me envolvi no projeto pelo desafio e pela simpatia dos meus supervisores".
"Foi uma experiência enorme pessoal e profissional. Tive vários meios de aprendizado que eu irei levar pro resto da vida. Os desafios tiveram vários. Os mais intensos foram saber lidar com todos os tipos de pessoas".
"Mesmo já tendo experiência com público, o trabalho na Seja no atendimento por telefone foi muito enriquecedor. Me ensinou a lidar da melhor forma com as pessoas e a priorizar as metas".

Para você, qual foi a importância do seu trabalho na vida das pessoas atendidas? De que forma que o seu trabalho ajudou a melhorar o mundo?
“Bem fui bem importante sim, só de saber que pessoas carentes estavam sendo beneficiada e que ficaram extremamente feliz já é uma satisfação enorme!”.
“Sim, foi bem importante o nosso trabalho, pois nós proporcionamos à oportunidade para que a população seja digital com o kit gratuito, e não ficando sem assistir a tv do sinal digital”.
“Vejo que foi uma maneira de ajudar pessoas que não tenham condições financeiras de comprar um kit digital e diante disso visando também o entretenimento e o direito de ter um sistema de informação adequado!”.
“Foi um trabalho bem importante, pois podemos dedicar nosso tempo, em prol do próximo, levando entretenimento para as pessoas que não tem condições financeiras de comprar um kit digital. E podemos ajudá-los dessa maneira”.
“Na melhora e qualidade de informação para toda a população”.
“Pra mim foi prazeroso em ter ajudado centenas de pessoas, em ouvir muitos agradecimentos das pessoas e ver a felicidade no rosto de cada com um objeto tão simples”.
“Em algumas ligações foi possível perceber o quanto nosso trabalho era importante para as pessoas, de algumas podíamos sentir a alegria através de uma simples ligação, por estar recebendo o kit da antena e do conversor”.
“A melhoria do sinal digital para elas. O programa ajudou diversas famílias que não teriam condições de obter o kit antena digital e conversor. Portanto, ajudamos na qualidade”.
“Ajudou sim. Muitas delas agradeceram o agendamento e o kit, quando fazia os marcadores e elas respondiam que a imagem tinha melhorado 100%, era um "OK" bem dado na folha”.
“Foi bom eu ajudei pessoas que não tinham como pagar Net, Sky ajudando elas pegarem uma antena pra ver uma novela limpa e clara na TV”.
“Ajudar a população a entender que tem direitos e que, apesar da situação de desconfiança que a situação do país gera, eles podem reivindicar serviços de qualidade”..

Para você, qual foi a importância do trabalho de Embaixador Digital na sua vida? De que forma esse trabalho ajudou a melhorar a sua vida?
“O trabalho me ajudou sim a melhorar uma parte da minha vida em relação a comunicação e empatia”.
“Me ajudou a ser mais humana com as pessoas, pois conheci famílias que tão humildes que só de ver já dar um aperto no coração e servir ao próximo e sempre o melhor”.
“Pude perceber que, algumas coisas podem parecer fúteis para nós, mas para outras pessoas é importante. Me ajudou, pois me fez enxergar que o pouco que fazemos pelo próximo, é muito para eles”.
“Poder mostrar as pessoas que elas podem ter uma informação de qualidade independente da classe social e sem custos”.
“Pra mim foi um mérito trabalhar nessa área de comunicação, tive uma boa experiência e pra mim foi muito importante”.
“Superação pessoal de estar incluída em um grupo social, com pessoas que não conhecia e ter me relacionado bem durante todo o tempo de trabalho”.
“Ser embaixador demanda responsabilidade, vontade de ajudar e estar sempre interagindo com a equipe. Uma experiência que vou levar pra vida”.
“Deixar a timidez de lado e conseguir poder ajudar”.
“O embaixador digital me possibilitou a ver a realidade de pessoas que vivem em periferias, e assim me tornei mais humana, paciente e atenciosa”.
“Eu melhorei ainda mais enquanto pessoas porque eu de alguma forma ajudei o próximo”.
“Ajudou a ser mais dinâmico e se relacionar melhor com as pessoas”.

Comentários gerais para elogios, sugestões, dicas, críticas e outros.
"Trabalhar com a Karla e Rainey foi prazeroso".
"Foi um prazer fazer parte da equipe digital".
"Quero agradecer a todos do hub, por essa oportunidade que levarei pra vida toda e espero muito ter novas oportunidades como essa".
"A Seja Digital e Impact Hub Manaus foi e ainda é como uma família, espero poder estar contribuindo cada vez mais para essa família crescer".
"Amei todos, coordenadora e supervisores os melhores".
"Seja muito obrigado por tudo, foi a melhor experiência da minha vida".
"Foi uma boa experiência, foi muito bom trabalhar no Impact Hub local muito bem organizado, um local alto astral".
"Elogio a Equipe de Coordenação e a equipe de Embaixadores que foram excelentes".
"Agradeço por terem me recebido de braços abertos foi um prazer trabalhar e fazer parte dessa equipe maravilhosa (Rainey, Rayelle e Karla)".
"O trabalho em si foi muito ótimo, ter me relacionado com as pessoas do trabalho foi muito bom, todos são muitos compreensíveis, sabem lidar com a situação, sabem ser amigos e parceiros. Queria poder ter outra oportunidade de trabalhar com as pessoas novamente, todos sabem tirar um pouco do tempo para ajudar o outro, foi muito bom ter passado o tempo com o pessoal".
"Obrigada pela oportunidade. Críticas nenhum! Equipe superação e determinação foi o ponto ato parabéns a todos".
"Nada a reclamar, agradecer a Dona Karla, Rainey, Mayara, Rayelle pessoas maravilhosas de trabalhar. Obrigado por me receber de braços abertos nesse trabalho e me propor essa experiência maravilhoso, espero encontrar em trabalhos futuros. Obrigado Seja digital!".
"Elogio a Sra. Karla que tem uma sabedoria de lidar com situações. A equipe parabéns pelo trabalho!".
"Não deveriam ter me tirado antes de terminar as 6 semanas".

ANEXO 08

Prestação de Contas Financeira