



RELATÓRIO DO PROJETO

Seja Digital



CRÉDITO

Diretor Executivo

Manoel Graciliano de França

Coordenadora Financeira

Elaide Cristiane de Lima

Coordenadora da Área Qualificação Profissional

Helena Lins Fonseca

Coordenadora de Assistência Social

Michel Platinis Simplicio Cardoso

Coordenador da Área Pedagógica

Maria de Lourdes Silva de Medeiros

EQUIPE ENVOLVIDA COM OPERAÇÃO

Coordenador do Projeto/Operação

João Paulo Diogo

Coordenadora Financeira

Elaide Cristina Lima

Assistente de Projeto

Jacinta Carla da Silva

Apoio Administrativo

Livio Francisco Barbosa da Silva

Shesby André Medeiros do Nascimento

Apoio de PDA - Materiais e Equipamentos

Francisco Carlos Franca da Silva

Supervisores de Território

Amanda Pereira da Silva Santos

Fernando de Lima Ferreira

Jakeliny Kelly Pinheiro da Fonseca

Julliane Michelle Ferreira de Almeida

Maria Edvone Menezes Fernandes da Silva

Miguel Nere Santos Silva

Stênio Lourival da Silva

Supervisores Antenista

Antônio Cristiano do Nascimento

Carlos Henrique do Nascimento

Diego de Oliveira Freire

Emerson Santos Simotte

Jarkisom Batista da Silva

Lênin-Berg Dantas de Araujo

Luiz Felix Menezes de Medeiros

Marcos Antônio Ribeiro da Cruz

INTRODUÇÃO

Os números podem dizer muito do nosso trabalho, mas são as conquistas que representam o amor investido e o orgulho do que fizemos, pois os resultados dados nos certificam, mais as mudanças e desfechos positivos nas vidas das pessoas nos eternizam.

O Núcleo de Desenvolvimento Social - NDS quando resolveu participar do processo seletivo para concorrer a ONG âncora do Projeto da Seja Digital na cidade do Natal e nas cidades da Grande Natal tinha como intenção contribuir para que o processo de transição do sinal de TV chegasse ao maior número de pessoas possível, no entanto no desenrolar do processo de implementação do Projeto o que percebemos era que nossa entrega seria muito mais robusta que imaginávamos, não estava somente centrada em fazer com que pessoas beneficiárias de programas sociais e em situação de desvantagem econômica tivessem assegurados o seu Kit de conversão digital, mas em garantir que os benefícios do processo de mudança de sinal de TV chegassem, de fato, a todos e todas, independente de classe social, renda, gênero, cor, raça, idade ou local de moradia.

Um grato presente nesta caminhada foi o sorriso que nossa equipe de campo recebia a cada agendamento nos pontos de atendimento fixos que instalamos, a cada abraço apertado e palavras de agradecimento que recebemos da maioria das pessoas que atendemos no porta-a-porta, a cada sorriso largo das pessoas que voltaram aos nossos pontos de atendimento para informar que havia recebido o seu kit, a cada olhar de surpresa e satisfação que era gerado nas pessoas ao final de cada instalação por conta da qualidade da imagem que estava chegando em sua TV, além das palavras impulsionadoras de gratidão que várias lideranças comunitários nos ofertaram ao final de cada dia de trabalho porta-a-porta ou mutirões em pontos fixos, por conta de em suas comunidades não deixarmos que os estigmas de território violentos nos afastasse das pessoas.

A experiência deste Projeto foi também uma oportunidade de aperfeiçoar a tecnologia social de mobilização comunitária desenvolvida pela organização, ampliar o network institucional e analisar de forma mais sistemática o quanto a resposta da construção de redes com parceiros públicos, privados e redes locais comunitárias apresentam-se eficiente no alcance de desafios sociais audaciosos.

Enfim, depois de tantas coisas compartilhadas, aproveitamos a oportunidade para agradecer a Seja Digital, em especial ao Cluster Natal, pela confiança em nosso trabalho e externar que foi uma honra em compor a rede de colaboradores que ajudou na transição do sinal analógico para o sinal digital de TV na regional de Natal, marcando a história da telecomunicação no Rio Grande do Norte.





PASSO A PASSO DA SENSIBILIZAÇÃO

Entendendo a dimensão do desafio que a Seja Digital nos apresentou no tocante ao envolvimento e mobilização de diferentes atores sociais para o processo de transição do Sinal de TV e compreendo que para sensibilizarmos os atores seria necessário construir um método de abordagem que envolvesse de forma espontânea e tocasse as pessoas de forma rápida para o compromisso social para causa que estávamos apresentado, tomamos como caminho para concepção deste método uma análise básica de um mapa de influência - capacidade de mobilizar atores e instituições estratégicas ao processo -, para isso construímos junto a equipe de supervisores que identificamos para atuar no Projeto Seja, um mapeamento dos possíveis parceiros dentre lideranças comunitárias, lideranças de movimentos sociais e religiosos, que compunham nossa rede e quais parceiros institucionais estratégicos precisávamos nos aproximar.

A fotografia gerada pelo mapa de influência apontou que o método de sensibilização que iríamos necessitar deveria estar focado nos sujeitos, mais especificamente em seus gatilhos de motivação e centrada na utilização da educação e informação como estimulador de participação e envolvimento. Para conseguirmos aplicar este método de trabalho que havíamos desenvolvido, uma etapa importante foi identificar, na seleção da equipe, pessoas com perfil **educador**, que pudessem no processo de mobilização fazer com que cada pessoa que atendêssemos se tornassem difusores das informações que compartilhávamos sobre o processo de transição do sinal.

O método de sensibilização que aplicamos foi baseado em três pilares de Trabalho: **atendimento acolhedor, escuta atenta e fala informativa**. Acreditamos que esse formato tenha nos permitido colaborar com a garantia de que as comunidades tivessem a par de todo processo de desligamento do sinal e pudessem fazer uma transição tranquila em que todos tivessem seu direito à comunicação garantido.

Outra atividade que pavimentou a difusão das informações foram os **diálogos sociais comunitários** que promovemos junto com equipe de mobilização da Seja com lideranças de comunidades do Natal e Grande Natal e apresentou-se como uma estratégia eficiente de articulação comunitária e promoção da participação (mobilização de voluntários).

Os diálogos sociais realizados foram um grande presente para experiência de trabalho que desenvolvemos, pois neles ouvimos lindas histórias das organizações e pessoas que tivemos condições de encontrar pelo caminho, onde cada uma delas nos apresentou uma Natal e uma Grande Natal inventiva, que não se acovarda frente aos graves problemas enfrentados e que a cada canto podemos ter uma rede de pessoas que cuidam de pessoas.

Um legado identificado nos diálogos sociais foi que eles fizeram pessoas se encontrarem, partilharem suas histórias e conectarem em torno de questões de interesse comum entre elas, fazendo assim o fortalecimento do tecido social.



PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO

2.1. PONTOS DE ACONSELHAMENTO/AGENDAMENTO FIXOS - PDAS

O Núcleo de Desenvolvimento Social, a partir orientação do Cluster Natal, com implementação dos PDAs (Pontos de Aconselhamento/Agendamento) nos CRAS - Centros de Referência da Assistência Social - dos municípios de Natal, Parnamirim, Macaíba, Ceará-Mirim e São Gonçalo, além de ampliar a instalação deste PDAs para as Centrais do Cidadão do Governo do Estado do Rio Grande do Norte e organizações da sociedade civil.

Ao longo da operação de mudança de sinal implementamos 47 pontos de Aconselhamento/Atendimento, sendo 21 em Natal, 11 em Parnamirim, 4 em Macaíba, 03 Ceará-Mirim e 01 em São Gonçalo do Amarante (este no último mês de trabalho), mais 07 PDAs móveis, tendo envolvidos cerca de 48 profissionais na implementação e atendimento destes equipamentos.

Um desafio superado na implementação foi pensar como atender ao grande volume de pessoas que buscaram o agendamento e informação, principalmente nos primeiros meses do processo, em espaços de equipamentos públicos reduzidos sem comprometer a dinâmica de trabalho dos equipamentos que nos acolheram. Para tanto a estratégia desenvolvida foi ampliar o número de atendentes em alguns equipamentos que estavam sendo afligidos por esse problema, para que o tempo de espera pelo atendimento fosse o menor possível e não deixasse concentrar pessoas no espaço, garantindo assim que houvesse fluidez no atendimento.

Desafio superado, chegamos ao final do Projeto tendo atendido nos pontos fixos mais de 42 mil pessoas, sendo deste número 25.548 foram agendamentos, 4.718 cadastros de interessados e 11.776 cadastros de Leads, além dos incontáveis atendimentos para dirimir dúvidas, dar informações sobre o processo de digitalização, orientações sobre retirada e instalação dos kits, cadastros na premiação da instalação premiada, entre outras questões.

2.2. MUTIRÃO DE AGENDAMENTO COMUNITÁRIO

Entendendo a importância de ter uma estratégia mais imperativa, que nos permitisse sair da condição de espera que as pessoas fossem para os PDAs instalados, mas que fizesse com que os PDAs chegassem mais próximo dos beneficiários, foi desenvolvido ao longo da operação de mudança de sinal uma série de mutirões de agendamentos em toda Natal e Grande Natal, que teve seu marco zero de implementação na realização de reuniões com representantes de Conselhos Comunitários, Agentes de Saúde e membros de Igrejas de Natal, Ceará-Mirim, São Gonçalo do Amarante, Parnamirim e Macaíba para negociar a disponibilidade de espaço e apoio na mobilização das comunidades.

Nas reuniões com esses parceiros foi solicitado ao NDS que para o sucesso das atividades seria importante garantir um carro de som para ajudar a mobilizar pessoas, além de faixas. Na oportunidade as equipes do NDS juntamente com a equipe de mobilização do Cluster Natal, construíram com os Conselhos Comunitários e outras organizações uma agenda para iniciar a realização desses mutirões de agendamento.

Para realizar as atividades de Mutirão de Agendamento, articulou-se os mobilizadores e atendentes das respectivas regiões que cada atividade foi realizada para facilitar a referência de equipe da Seja Digital

em cada lugar. Além disso os Mutirões de Agendamento foram um importante momento de sensibilizar para voluntariado, em média tivemos o envolvimento de 02 (duas) pessoas por atividade realizada nos Conselhos Comunitários.

Os Mutirões de Agendamento Também foram uma importante estratégia de garantir que as comunidades rurais e comunidades tradicionais (**quilombolas, terreiros e pesqueiras**) localizadas nas áreas dos municípios da Grande Natal que têm dificuldade de acessar as sedes dos municípios, tivessem seu direito à comunicação assegurados.

Para atender esse público foi destacada uma equipe de 04 (quatro) mobilizadores selecionados pelo NDS em comunidades tradicionais, que tiveram um papel de articular e realizar mutirões de agendamento nas comunidades. O desafio inicial enfrentado por essa equipe foi superar a ausência de sinal de telefonia móvel e internet que essas comunidades enfrentam, como estratégia os supervisores das áreas em que essas comunidades estão localizadas criaram um fluxo de trabalho com mobilizadores e atendentes, em que eles visitavam as comunidades duas vezes, sendo a primeira para coletar os dados das pessoas a serem lançados no sistema e a segunda vez para entregar o cartão de agendamento ou informar que o cadastro de interessado ou cadastro de Lead havia sido feito.

Foram realizadas 55 mutirões de agendamento comunitário, sendo atendido nestas atividades 4.690, sendo realizado 476 agendamentos, 117 cadastros de interessados e 4.097 Leads, além do trabalho educativo e informativo sobre retirada, instalação e promoção da instalação premiada.

2.3. MUTIRÃO DE AGENDAMENTO PORTA-A-PORTA COM EQUIPE MÓVEL

O desenvolvimento do trabalho porta-a-porta em regime de mutirão diário se desenhou como uma ação, para além de contribuir para o processo de agendamento, como atividades de ressignificação de território, superação de estigmas e rótulos para muitas comunidades que atuamos. Essa experiência exigiu um modo próprio de fazer que levasse em conta o mapa do território, os fatores de proteção e risco, o clima comunitário e a rede de apoio que havíamos constituído além do respeito aos tempos de cada localidade.

Para tanto o nosso ponto de partida foi o estudo sobre os territórios à luz dos mapas de calor ofertados pela Seja Digital (mapa de beneficiários, mapa de área com índice de analógico), atentando sempre às necessidades e demandas que cada entrada nessas comunidades exigia de nossa equipe, desde questões simples, como investigar qual empresa de telefonia móvel tinha melhor recepção neste território para garantir o funcionamento dos equipamentos e melhor atendimento das pessoas.

Os mutirões de agendamentos tiveram um grande caráter educativo, no qual cada orientação sobre o processo de mudança do sinal que foi realizada caminhou na direção de ofertar informações que permitissem aos beneficiários da abordagem porta-a-porta se transformarem em mais um mobilizador em cada uma das comunidades que atuamos.

Foram realizados 17 mutirões porta-a porta com Equipe Móvel, que atuaram sobretudo em uma estratégia importante de cobertura de atendimento dos Condomínios Minha Casa Minha Vida faixa 1, como também em mutirões de agendamento realizados em ONGs, sendo atendidas mais 4.500 pessoas.



2.4. ESTRATÉGIAS DE INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO

2.4.1. Call Center

O Call Center foi uma ação pensada no intuito de conseguir garantir que as pessoas que haviam feito cadastro de Leads nas atividades de mobilização e foram aprovados, fossem informadas dessa aprovação e com isso realizassem o agendamento para retirar o seu kit nos PDR - Pontos de Retirada. Para conseguir efetivar esta estratégia a Seja Digital disponibilizou um cadastro com o nome e telefone de todas as pessoas que haviam tido cadastros liderados, o NDS identificou dentro do staff de mobilizadores e atendentes 08 pessoas que ficaram exclusivamente fazendo call center ativo diariamente.

Essa estratégia foi uma importante ação inclusiva para permitir que o cadastro das pessoas que não foram alfabetizadas e idosos não ficasse no limbo das mensagens enviadas, mas que seu agendamento fosse realizado. Via Call Center cerca de 12 mil pessoas foram atendidas.

2.4.2. Blitz Bolsa Família

A Blitz Bolsa família foi uma estratégia de busca ativa que tinha o intuito de agendar os beneficiários dos programas sociais, que utilizavam as Casas Lotéricas para pagar contas ou receber os seus benefícios. Esta ação consistia na alocação de um mobilizador nas portas do estabelecimento de atendimento, fazendo orientação sobre o processo de transição do sinal de TV analógico para o digital e realização do agendamento das famílias.

Em Natal, essa estratégia não surtiu o efeito esperado de agendamento, por conta da dispersão de espaços de atendimento existentes nos bairros que desenvolvemos essa atividade, contudo a mesma foi muito feliz nos municípios da grande Natal, em especial os que tinha uma zona rural extensa, em que os moradores destas regiões buscam uma vez por mês as Casas Lotéricas e agências da Caixa Econômicas para acessar o benefícios, como o caso dos municípios de Macaíba e Ceará-Mirim. Com essa atividade conseguimos realizar o agendamento de 900 pessoas beneficiárias dos programas Bolsa Família e fazer o cadastro de interessado de cerca de 150 pessoas beneficiárias do Tarifa Social de Energia Elétrica.



INSTALAÇÃO

3.1. FORMAÇÃO DE ANTENISTA

Na parceria realizada pela Seja Digital, InterTV Cabugi (afiliada da TV Globo) e SENAI RN, a NDS deu suporte mobilizando participantes, organizando as inscrições e dando suporte à implementação com organização de material didático e alimentação, chegando a formar cerca de 120 instaladores.

Após isso, o NDS realizou três turmas de formação de antenistas em parceria com a Seja Digital, para atender a demanda de contratação que não havia sido suprida pelos alunos das turmas promovidas em parceria com o SENAI. O curso de Antenista promovidos pelo NDS tiveram a carga horária de formação de 20 horas cada turma, sendo atendidos 67 alunos, e certificados 45 instaladores.

Cabe destacar que os 67 participantes das turmas do Curso de Antenistas foram jovens mobilizados nas comunidades mais pauperizadas de Natal e Grande Natal, no intuito de promover, a partir deles, uma possibilidade de inserção e difusão nas comunidades. Para acessar esses jovens contamos com o apoio das Secretarias de Assistências Social dos municípios de Macaíba e São Gonçalo do Amarante, além do apoio das organizações parceiras em Natal.

3.2. MUTIRÕES PORTA-A-PORTA DE INSTALAÇÃO E AGENDAMENTO

Para realizar as ações pensadas pelo Cluster Natal no tocante aos mutirões, foi necessário promover um redesenho no processo de trabalho da equipe com vista a atender as especificidades que a estratégia de atuação de instalação porta-a-porta demandava.

A nova etapa demandou a contratação de 62 antenistas recém-formados pelo Senai e pelo NDS, que foram divididos em 06 equipes de 10 pessoas cada, que ficaram com a responsabilidade de instalar e tirar dúvidas técnicas sobre manuseios dos kits de conversão digital e recepção de sinal. Foram realizados 80 mutirões nos meses de abril e maio, tendo havido a instalação de **mais de 9 mil kits**.

Um destaque que não podemos deixar de compartilhar foi que os mutirões de instalação foram uma estratégia de garantia de inclusão das pessoas que tem problemas de mobilidade, como pessoas com deficiência e idosos. Todos os atores envolvidos na operação de instalação relataram nas avaliações finais do trabalho que não havia satisfação maior pelo trabalho bem executado que os olhos brilhando das pessoas que eles atendiam.

Os públicos prioritários para as ações dos mutirões foram moradores localizados nas áreas identificadas no Mapa de Calor ofertado pela Seja Digital com grande volume de pessoas ainda analógicas e a população pertencente às Classes D e E, o que fez com que o trabalho das equipes envolvessem mais 70 áreas diferentes localizadas nos municípios de Natal, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante, Ceará-Mirim, Macaíba e São José do Mipibu.

3.3. PONTOS DE INSTALAÇÃO - PDI

A partir da análise das informações dos Mapas de Calor, nas últimas duas semanas finais para desligamento do sinal, foram identificados em cinco regiões da cidade de Natal, localidades em bairros de baixo poder aquisitivo que apresentavam números pequenos de instalações e área analógica significativa, em que a equipe do NDS juntamente com equipe da Seja Digital identificaram organizações e espaço para implementação dos PDIs - Pontos de Instalação. Nesses locais o NDS encaminhou uma dupla de antenista e mobilizador que ficaram responsáveis em fazer com que esses espaços se tornassem referências para os moradores que buscavam assistência dos antenistas para instalar dos kits (recebidos gratuitamente ou comprados), tirar dúvidas sobre o posicionamento das antenas, busca apoio para fazer sintonizar os canais e saber informações sobre agendamento.

O NDS tomou o cuidado de contratar moradores desses territórios para montar as duplas de antenistas e mobilizadores responsáveis pelo atendimento, no intuito de gerar uma rápida adesão das pessoas das comunidades aos equipamentos e ações implantados. Esses Pontos de Instalação (PDI), criados e alocados em instituições comunitárias, resultou na realização de **490 instalações, 96 agendamentos, 34 cadastros de interessados e 321 cadastro de Lesds.**

Uma importante observação na implementação desta estratégia foi que os números de instalações alcançados são fruto da conversão de agendamento em instalação, decorrente do trabalho conjunto de orientação dos mobilizadores e antenistas.

GETNINJAS

O aplicativo GetNinjas foi um importante ferramenta de ampliação dos números de instalação empreendido pela Seja Digital. Para atender às necessidades de implementação do aplicativo, foi necessário constituir uma equipe de 12 antenistas e 01 supervisor antenista, no qual o NDS optou em contratar especificamente profissionais experientes na área de instalação, que conseguissem atender em curto espaço de tempo o maior número de pessoas possíveis, fato que nos permitiu chegar ao resultado de **mais de 4 mil instalações concluídas.**





CONCLUSÃO

Ao final da operação concluímos que o Projeto Seja Digital, e por parceria o trabalho da NDS, deixou muitos legados além da disponibilização do sinal de TV Digital e o fechamento do sinal analógico, contribuindo para as cidades que vivenciaram este processo uma agenda positiva de inclusão social, que segundo o que escutamos de muitos dos beneficiários que foram atendidos por membros da nossa equipe, é que foi a partir do processo de busca pelo agendamento da retirada dos kits de conversão digital que as pessoas estavam mantendo o seu primeiro contato com os equipamentos públicos e conhecendo os serviços por eles prestados, o que significa que o direito à comunicação pode democratizar os acessos e a promoção de outros diversos direitos, a partir da tomada de consciência de que eles existem e deveriam estar à disposição de todos os cidadãos.

