

Processo
de Digitalização
de Mossoró/RN
Julho de 2018 a
Dezembro de 2018

Seja
:Digital



EQUIPE

Seja Digital – Regional Mossoró



Marcello Marques Espirito Santo – Gerente Regional
Organizações que atuaram nas atividades do Regional Mossoró
Núcleo de Desenvolvimento Social – NDS

João Paulo – Coordenador de Projeto
Julianne – Mobilizadora
Bruno – Mobilizador
Tiago – Supervisor Antenista

Registro de Foto e Vídeo
Gustavo Guedes – Produtora ?

Escritório local
Jobs CoWork – Rua Arthur Paula, 12 | Nova
Betânia | Mossoró – RN

SUMÁRIO




4	INTRODUÇÃO
6	AGRADECIMENTOS
7	O REGIONAL MOSSORÓ
8	NOSSA ESTRATÉGIA
12	DEFININDO AS ÁREAS ESTRATÉGICAS
14	SENSIBILIZAR
20	AGENDAR
28	DISTRIBUIR
31	INSTALAR



INTRODUÇÃO

Dando prosseguimento ao movimento nacional e global de evolução tecnológica nas telecomunicações com a implantação do sinal digital de televisão, o escritório Regional Mossoró da Seja Digital iniciou suas atividades determinado em garantir o acesso de todos a essa nova tecnologia para assegurar o direito a comunicação, especialmente das camadas mais vulneráveis da sociedade.

Em uma nova etapa, o processo de digitalização, agora nas cidades do interior do país, apresentou novos desafios. Em comum com a capital, o fato de a TV ser o maior meio de entretenimento e lazer de grande parte da população. Mas agora nos deparamos com diferentes realidades, como uma vasta zona rural e uma população ainda mais carente.

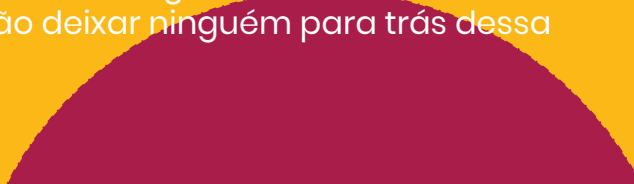


Com isso em mente, iniciamos os trabalhos em julho de 2018. Foram 6 meses de intenso trabalho, desde os primeiros meses de estruturação, diagnóstico, planejamento, até a intensificação das ações na reta final. Construímos uma equipe diversificada, com grande experiência, motivada e comprometida não só com o objetivo de digitalizar toda a população, mas também preocupada em tocar o coração das pessoas ao longo do processo.

Mobilizamos o poder público, lideranças comunitárias, diferentes atores da sociedade civil, a mídia e o comércio. Todo esse esforço coletivo foi fundamental para o sucesso do processo.

Elaboramos nossa estratégia dividindo-a em 4 etapas: Sensibilizar, Agendar, Distribuir e Instalar. Em todas essas etapas, criatividade e precisão para planejar, sempre com a consciência e o compromisso em ofertar um serviço de alta qualidade, impactando positivamente não só os beneficiários, mas também todas as pessoas envolvidas.

Nas próximas páginas, apresentaremos um resumo de cada atividade realizada, desenvolvida com muita garra e afinco pelo escritório regional de Mossoró, e compartilharemos a intensa jornada que foi não deixar ninguém para trás dessa nova era digital.



AGRADECIMENTOS



Impactar aproximadamente 300.000 pessoas e distribuir mais de 35.000 kits só foi possível graças a uma grande construção coletiva que juntou diversas pessoas, organizações, movimentos, prefeitura e empresas, cada uma dando sua colaboração para que pudéssemos obter êxito em garantir o acesso a comunicação de milhares de pessoas.

Gostaria de agradecer à equipe de nosso parceiro local, o NDS: João Paulo, Julliane, Bruno, Tiago, Shirlenne, Amanda e Wesley, que deram tudo de si nesse período e foram fundamentais para o sucesso de nosso trabalho.

Ao competente time corporativo da Seja Digital que forneceram todas as ferramentas e suporte necessários para que pudéssemos alcançar os objetivos propostos.

Aos nosso mobilizadores e antenistas que prestaram um serviço fundamental para população, enfrentando desafios diários que a difícil realidade das comunidades carentes impõe. Foram nossos braços e pernas e possibilitaram impactar positivamente todos os cantos da cidade.

À Prefeitura Municipal de Mossoró, que através da Gerência de Proteção Básica da Secretaria de Desenvolvimento Social e Juventude, nos ajudou a dar todo o apoio à população nesse processo de transição tecnológica.

Todas as organizações parceiras, lideranças comunitárias, associações comunitárias, coletivos, grupos de mulheres, entidades rurais e voluntários que nos ajudaram a sensibilizar e atender toda a população.

As emissoras de rádio e TV, especialmente a Inter TV Costa Branca, e ao nosso time de assessoria de imprensa, a Ana Paula Silva, Danielle Leite e Danilo Moisés, que se empenharam diariamente para que a mensagem da digitalização chegasse a milhares de pessoas.


Todos foram peças fundamentais nessa enorme engrenagem que chegou em milhares de lares e possibilitou garantir o direito à comunicação de toda a população do Regional Mossoró!

O REGIONAL MOSSORÓ

VISÃO GERAL DO CLUSTER MOSSORÓ/RN

DADOS GERAIS DO CLUSTER

- 1 regiões
- 1 cidades

 **População:** 288,2 mil

 **Domicílios¹:** 88,0 mil

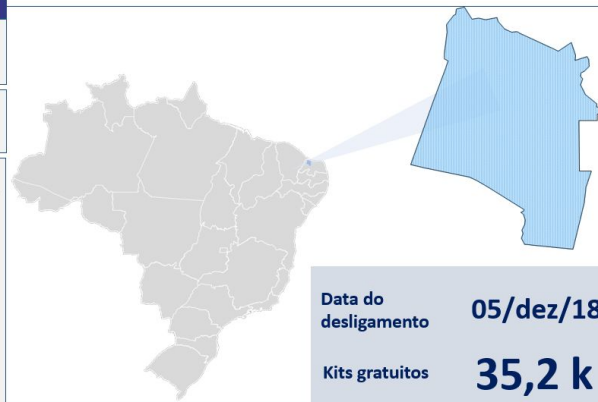
Classes Sociais (% dos domicílios)

	AB	C1	C2DE	C2/D/E não atendido
Cluster Mossoró	17%	16%	67%	41%
Brasil	25%	22%	53%	23%

Programas Sociais (% dos domicílios)

	Nenhum	D+PS	BF
Cluster Mossoró	60%	20%	19%
Brasil	59%	20%	21%

¹Projeção domicílio IBOPE 2017
Números que não somam 100% devem-se a arredondamentos



Data do desligamento **05/dez/18**

Kits gratuitos **35,2 k**

Seja:Digital

NOSSA ESTRATÉGIA

Com o objetivo de garantir o acesso de aproximadamente 300 mil pessoas ao sinal digital, o Regional Mossoró planejou sua estratégia tendo como pressuposto o grande envolvimento da sociedade civil, a colaboração com o poder público, oferecendo todo suporte e monitoramento aos servidores dos CRAS, agilidade para se adaptar aos diferentes desafios que surgiram ao longo do processo, e otimização dos recursos, sempre buscando maximizar o impacto das ações e estratégias desenvolvidas.

Além de garantir o acesso à tecnologia, determinamos que o processo fosse humanizado, com diálogo, respeitando as particularidades de cada grupo social, envolvendo o maior número de atores sociais possível e proporcionasse externalidades positivas para todo o ecossistema de organizações sociais de Mossoró.

Dividimos as ações em 4 etapas:



SENSIBILIZAR



AGENDAR



DISTRIBUIR



INSTALAR



SENSIBILIZAR

Esclarecer e orientar a população a respeito do processo de desligamento do sinal analógico e a transição para o sinal digital. Orientar a população didaticamente sobre a necessidade de se adaptar, identificar suas possíveis necessidades para realizar a transição de sinal, orientar os beneficiários a realizar o agendamento para a retirada do kit, e finalmente, realizar a instalação do seu kit para estar preparado para o desligamento.

Estratégias:

- Comunicação de massas: Entrevistas em Rádio e TV.
- Comunicação comunitária: Carro de som, Whatsapp
- Diálogos Comunitários.
- Panfletagem em ruas de grande circulação e transporte público.
- Sensibilização em escolas.
- Positivação do varejo.
- Orientação a administradores de condomínios.
- Participação em eventos públicos, comunitários e religiosos.

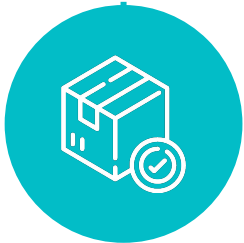


AGENDAR

Ajudar os beneficiários a identificarem se possuíam o direito de receber os kits gratuitos e agendar a retirada.

Estratégias:

- PDAs (Pontos de atendimento).
- Gincana Comunidade Digital.
- Mutirão de agendamento porta-a-porta.
- Blitz Digitais.
- Agendamento por telefone (Call Center).

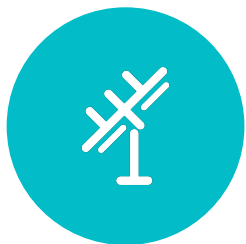


DISTRIBUIR

Garantir a retirada dos kits, monitoramento da retirada, doações para organizações sociais e equipamentos públicos e criar oportunidades para os não beneficiários adquirirem os kits por preços acessíveis.

Estratégia:

- PDRs (Pontos de Retirada).
- Doações.
- Feirões.



INSTALAR

Realizar instalação para pessoas e organizações com maior dificuldade em realizar a adaptação.

Estratégia:

- Treinamento de instaladores/antenas
- Mutirões de instalação porta-a-porta.
- PDIs (Pontos de Instalação).
- Gincana Comunidade Digital de Instalação



Definindo as Áreas Estratégicas

O Regional Mossoró apresentou diversos desafios: Amplas zonas rurais de difícil acesso, e a pulverização dos beneficiários em diversas áreas. Atuamos de acordo com os seguintes critérios:

- Densidade populacional.
- Volume de beneficiários.
- Foco nas classes C2, D e E.
- Índice de digitalização de acordo com os mapas de calor fornecidos pelo setor de inteligência da Seja Digital.

Priorizamos os bairros com maior concentração de beneficiários, dividimos a cidade de Mossoró em Regiões para implantação da Gincana Comunidade Digital e criamos ações específicas para a Zona Rural.





Para realizar as ações em campo, formamos parcerias com as associações e conselhos comunitários de cada área através da Gincana Comunidade Digital. Assim garantimos suporte das lideranças locais para realizar as ações de campo, e especialmente em áreas de risco, um aspecto fundamental diante dos desafios impostos pelo déficit social e consequentemente de segurança pública em determinadas comunidades.

As áreas prioritárias em cada território eram constantemente atualizadas com as informações que recebíamos do setor de inteligência da Seja Digital. Essas informações eram compartilhadas com as lideranças locais para que esses pudessem nos ajudar a atingir todos os beneficiários. Essas informações foram fundamentais para o êxito de nossos esforços.



SENSIBILIZAR

Entrevistas em Rádio e TV: A televisão e o rádio ainda são os maiores meios de comunicação utilizados pela grande maioria da população. Foram **102** entrevistas para os principais programas de TV e Rádio.

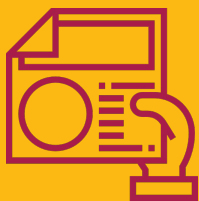
- Sensibilização para jornalistas de emissoras de TV e jornais: Promovemos uma sessão de sensibilização junto aos jornalistas da InterTV Costa Branca/Globo e visitamos as direções TV Tropical/Record, TV Ponta Negra/SBT, TCM (TV Cabo Mossoró) para aprimorar a precisão das informações e reforçar as mensagens chave.



**19 diálogos
comunitários**

Diálogos comunitários: Mapeamos organizações sociais e religiosas com boa capilaridade e trabalho reconhecido nas comunidades de Mossoró para, em conjunto, ajudar a população, principalmente as mais necessitada, a realizar a transição para o sinal digital e assegurar o direito à comunicação. Realizamos reuniões com diversas lideranças para explicar a importância do processo de digitalização e torná-los multiplicadores dessas informações em suas comunidades. Os diálogos comunitários também nos ajudaram a identificar mobilizadores das próprias comunidades que foram contratados para nos ajudar no processo de mobilização social. Foram realizados 19 diálogos comunitários.

Carro de som: Um recurso muito utilizado nas cidades do interior, utilizamos carros de som com mensagens específicas para cada etapa do processo, para atingirmos segmentos mais vulneráveis da população.



Panfletagem: Para reforçar a mensagem da TV digital realizamos diversas panfletagens em pontos estratégicos espalhados pela cidade.

Foram 12 ações de panfletagem





Sensibilização em Escolas: As escolas de ensino infantil reúnem grande partes dos beneficiários de programas sociais. Nosso mobilizadores/promotores positivaram e realizaram sensibilizações em 18 escolas.



18

ESCOLAS SENSIBILIZADAS



Participação em eventos públicos, comunitários e religiosos



Participamos de eventos promovidos pela prefeitura, entidades comunitárias e igrejas, com o intuito de informar grupos específicos e estreitar os laços com a comunidade.



Sensibilização de Administradoras de Condomínios

Condomínios aglomeram uma grande quantidade de residências e são muito importantes para o processo de digitalização. Realizamos sensibilizações com todas as empresas que administram condomínios no município, enviando materiais específicos com orientações para síndicos e moradores.



Positivação do Varejo

Realizamos a positivação do comércio através de nossos mobilizadores e dos participantes da Gincana Comunidade Digital, que teve como um dos critérios para premiação a positivação do comércio nos respectivos bairros. Instalamos comunicações visuais em pontos estratégicos e em todos os tipos de comércio.



AGENDAR

Para garantir que todas as pessoas que tinham direito ao kit conseguissem ter acesso a esse benefício, desenvolvemos diferentes estratégias para que ninguém ficasse para trás.





41

**Servidores
Capacitados**

Pontos de Aconselhamento (PDA)

Após firmarmos a parceria com a Prefeitura Municipal de Mossoró, realizamos uma sensibilização e capacitamos 41 servidores da Secretaria de Desenvolvimento Social.

Implantamos 12 pontos de atendimento nos CRAS que foram operados pelos servidores da prefeitura de forma voluntária. Fornecemos materiais para positivação, informação e tablets para realizar agendamentos. Uma mobilizadora da equipe de nosso parceiro, o NDS, realizou visitas diárias nos CRAS para monitorar, esclarecer dúvidas e dar suporte aos servidores e beneficiários.



12

**PDAs
nos CRAS**

Gincana Comunidade Digital

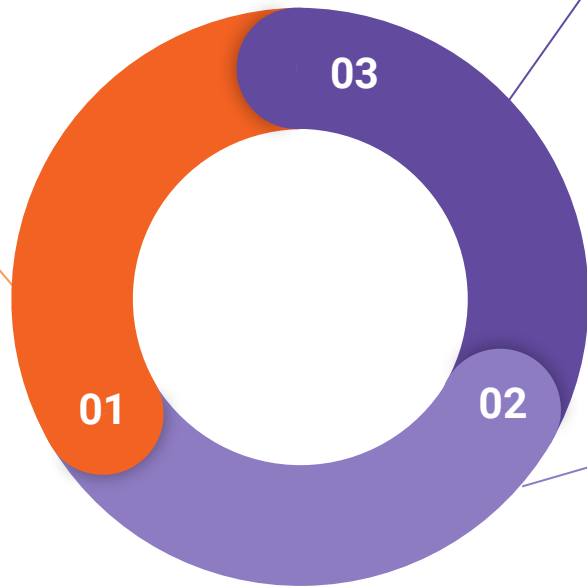
A Gincana Comunidade Digital teve como objetivo devolver enquanto contrapartida social, benefícios para as organizações da sociedade civil envolvidas efetivamente no processo de mobilização social para a digitalização das residências de beneficiários de programas sociais em Mossoró, deixando um legado para as organizações e suas respectivas comunidades.



O projeto foi estruturado em três etapas:



Sensibilização e informação da população em geral em suas bases territoriais



Instalação Solidária dos kits de conversão digital recebidos da Seja Digital para os/as beneficiários/as com dificuldade de instalação na cidade de Mossoró, prioritariamente em suas áreas de atuação.



Agendamento e cadastramento de interessados/as em situação de vulnerabilidade social para retirada dos kits de conversão digital



104
Voluntários
Envolvidos

17
Organizações
Participantes

1650
Agendamentos

Promovemos quatro Gincanas Comunidade Digital, uma para cada um dos 3 territórios divididos de acordo com o número de beneficiários, e uma específica para Zona Rural. As organizações que obtiveram o melhor desempenho levando em consideração o número de agendamentos e o número de instalações, foram contempladas com uma contrapartida a ser decidida entre as partes em forma de material e/ou serviços. Ao longo do processo, oferecemos suporte para essas organizações promoverem mutirões de agendamentos em seus respectivos bairros e em condomínios. Ao todo, 17 organizações participaram da Gincana Comunidade Digital e 104 voluntários estiveram envolvidos nas ações.



Mutirão de agendamento porta-a-porta

Visando intensificar a busca ativa dos beneficiários que ainda não tinham realizado o agendamento de seus kits, realizamos mutirões de agendamento porta-a-porta diariamente a partir de outubro e novembro. Composto por uma equipe de 10 mobilizadores, sendo metade oriunda das próprias comunidades através da indicação das lideranças comunitárias que estavam participando da Gincana Comunidade Digital, e metade uma equipe fixa com experiência em mobilização, além de 1 antenista. 17234 casas foram abordadas e 1040 atendimentos foram realizados.



+17000
Casas Abordadas

+1000
Atendimentos Realizados

Blitz Digitais



Em parceria com a InterTV Costa Branca, afiliada Rede Globo, as Blitz Digitais consistem em ações pontuais de agendamento e demonstração de sinal com uma van positivada destacada em diferentes pontos estratégicos da cidade. O atendimento tinha cobertura ao vivo do jornalismo da emissora e sua programação era anunciada semanalmente nos telejornais.



Blitz Bolsa Família



Grande parte dos beneficiários do Bolsa Família retiram seu benefício em casas lotéricas. Visando alcançar todos e não deixar ninguém para trás, realizamos ações de panfletagem e agendamento nas lotéricas dos bairros de maior concentração de beneficiários.





Agendamento por telefone / Call Center

Muitos beneficiários, principalmente os mais idosos, que realizaram cadastro para saber se tinham direito ao kit conversor tinham maior dificuldade em acompanhar o processo. Para superar esse desafio, criamos um call center próprio junto com nossa ONG parceira, a NDS, para entrar em contato com esses beneficiários e realizar agendamentos.



DISTRIBUIR

Pontos de Retirada (PDRs): Embora a responsabilidade pela operação dos Ponto de Retirada não fosse do escritório regional, trabalhamos de forma integrada com a equipe de logística da Seja Digital e os Correios, sempre monitorando o bom funcionamento dos serviços prestados à população, repassando informações coletadas junto aos beneficiários para resolução de problemas pontuais.

183

Kits Doados



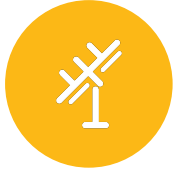
Doações: Muitas organizações sociais e instituições públicas como asilos, creches, hospitais e escolas, utilizam TVs para diferentes fins. Para garantir a continuidade dessas atividades, realizamos um levantamento de instituições e recebemos dezenas de solicitações para doação de kits de conversão digital. Também contemplamos nossos voluntários e disponibilizamos kits para rádios e TVs realizarem doações em suas grades de programação. Ao todo foram doados 183 kits.

Feirões



Além da distribuição de kits gratuitamente para os beneficiários de programas sociais, trabalhamos junto à iniciativa privada para garantir melhores condições para as pessoas que precisaram adquirir kits de conversão ou novos televisores. Em parceria com a InterTV Costa Branca / Globo, pequenos lojistas, grandes redes de varejo, e o Shopping Partage Mossoró, promovemos **2 feirões digitais** com descontos. Realizamos 1 feirão de rua no centro da cidade, junto a pequenos lojistas locais, e 1 feirão no Shopping Partage Mossoró. Fizemos parcerias com 10 lojas, dentre elas Magazine Luiza, Miranda Computação e Nagem. Foram vendidos centenas de antenas, conversores e TVs. Aproximadamente R\$ 50.000,00 reais em equipamentos.





INSTALAR

Treinamento de instaladores/antenistas:

Qualificamos uma equipe de 10 antenistas/instaladores oriundos das comunidades e muitos indicados por nossos parceiros comunitários, sendo um deles um supervisor com mais experiência. Os instaladores dividiam sua atuação entre os mutirões de instalação porta-a-porta e os PDIs em suas bases territoriais.





Mutirões de instalação: Para auxiliar as pessoas com maior dificuldade em realizar a instalação dos kits, realizamos 20 mutirões de instalação porta-a-porta nas comunidades de Mossoró. Atuando com o auxílio de um carro de som que também transportava os antenistas, conseguimos criar uma operação ágil que permitiu percorrer centenas de quilômetros indo de porta em porta ajudando todos aqueles que necessitavam de ajuda para instalar, realizar ajustes nas instalações já feitas e/ou realizar o cadastramento na promoção “instalação premiada”.



Foram 20 Mutirões de Instalação



As áreas de atuação foram definidas com ajuda do setor de inteligência da Seja Digital que disponibilizaram mapas de calor com as áreas mais analógicas da cidade e com foco nas classes D e E.

Para reforçar a mobilização utilizamos faixas, panfletos e anunciamos semanalmente em programas de TV a agenda dos mutirões. Ao todo, foram realizadas 5640 instalações, mais de 13% dos beneficiários.

5640
Instalações

+13% dos
Beneficiários

Pontos de Instalação – PDIs

Ao ingressar na etapa de instalação de nossa estratégia, estabelecemos pontos de instalação nos 12 CRAS, que recolhiam demanda por instalação em suas respectivas áreas e repassavam essa demanda para nossa equipe de instaladores. Para orientar a população que necessitava de auxílio na instalação a utilizar o serviço nos CRAS, utilizamos carro de som, faixas e anunciamos através da mídia.





554

Instalações
Voluntárias

Gincana Comunidade Digital – Instalação

Realizar instalações foi definido como um dos critérios para concorrer à contrapartida social da Gincana Comunidade Digital. Estabelecemos um mínimo de 44 instalações por organização para estarem aptas a receber a premiação. Para isso, realizamos um treinamento junto aos participantes da gincana para realizarem instalações dos kits em seus bairros. Foram realizadas de 554 instalações voluntariamente.



Seja:Digital

EAD - Criada conforme determinação da ANATEL