



IMPLEMENTAÇÃO DA OPERAÇÃO SEJA DIGITAL

Mossoró/Rio Grande do Norte





Diretor Executivo
Manoel Graciliano de França

Coordenador de Projetos
João Paulo Diogo

Coordenadora Financeira
Elaide Cristina Lima

Assistentes Administrativo
Francisco Carlos Franca da Silva
Wesley Carlos da Silva

Supervisores Mobilização
Julliane Michelle Ferreira de Almeida
Amanda Pereira da Silva Santos

Mobilizador
Bruno Damasceno de Castro

Supervisor Antenista
Tiago Isaias da Silva

SUMÁRIO

Introdução.....	04
Implementação dos PDAs.....	05
Engajamento das Organizações Sociais.....	07
Gincana Comunidade Digital.....	08
Mobilização de Ambientes educacionais.....	10
Escolas Municipais.....	10
Unidades de Educação Infantil.....	11
Estratégias de Busca Ativa.....	12
Mutirão Porta-a-Porta.....	13
Call Center.....	14
Blitz Bolsa Família.....	14
Instalação.....	15
Mutirão Porta-a-Porta de Instalação....	16
PDIs.....	17

INTRODUÇÃO

Quando olhamos para o trabalho realizado em Mossoró, algumas palavras surgem em nossas memórias, no entanto duas se destacam: engajamento e solicitude. Tivemos um grande privilégio de encontrar nesta caminhada de transição do sinal de TV analógico para o digital, muitas pessoas especiais que percorreram com a gente no papel de voluntários a desafiadora trilha de garantir que ninguém das comunidade ficasse para trás.

Para isso a dinâmica de trabalho adotada pela equipe, esteve baseada numa perspectiva pedagógica de Rubem Alves, apresentada no poema Ensinar:

“Se fosse ensinar a uma criança a beleza da música não começaria com partituras, notas e pautas. Ouviríamos juntos as melodias mais gostosas e lhe contaria sobre os instrumentos que fazem a música.

Aí, encantada com a beleza da música, ela mesma me pediria que lhe ensinasse o mistério daquelas bolinhas pretas escritas sobre cinco linhas.”

Assim, fizemos em Mossoró. Antes de falar da mudança em si, sempre perguntávamos se as pessoas tinham notícias de como tinha sido o processo de mudança de sinal em Natal e nas outras 25 cidades que envolveram o Cluster, citamos como havia sido o compromisso das pessoas em fazer com que seus vizinhos e amigos tivessem a alegria em receber um sinal de digital que possibilitou a recepção de uma imagem de qualidade de cinema. Para tanto, o presente relatório, sistematiza o percurso de implementação desta experiência em Mossoró. A intenção deste registro é apresentar um breve relato das ações que ocorreram ao longo deste período no tocante aos avanços e desafios acumulados ao longo desta caminhada. O relatório discorre sobre a experiência de implementação da rede de atendimento à população, assim como o passo-a-passo da Gincana Comunidade Digital, as estratégias de busca ativa desenvolvidas, os resultados das operações de mutirão porta-a-porta de agendamento e instalação, além dos legados sociais deixado para cidade.

João Paulo Diogo

Coordenador de Projetos - NDS

IMPLEMENTAÇÃO DOS PDAs

A estratégia de implementação dos Pontos de Atendimento e Aconselhamento - PDAs na cidade de Mossoró focou nos equipamentos da Assistência Social responsáveis pelo atendimento aos beneficiários dos Programas Sociais.

Para tanto, o primeiro passo foi dado com apoio do Gerente do Cluster Mossoró que iniciou o diálogo com a Secretaria de Desenvolvimento Social e Juventude de Mossoró, de forma que todos os atores estivessem cientes do processo de transição de sinal de TV e sua importância para a população. A partir disso, foi realizada uma sensibilização e formação de 60 servidores, que gerou engajamento espontâneo e foi fundamental para o sucesso dos PDAs.



12 PDAs

IMPLEMENTAÇÃO DOS PDAS

A instalação dos PDAs tomou como base o diagnóstico do arranjo institucional e disposição geográfica dos equipamentos da Secretaria de Desenvolvimento Social e Juventude de Mossoró, focando a instalação dos PDAs nos locais de fácil acesso aos beneficiários. Foram instalados 12 PDAs, sendo 11 em Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e 1 na Casa de Gente, durante 04 meses – de Agosto a dezembro de 2018. Foram atendidas mais de 12.300 pessoas nos equipamentos da assistência social municipal.

Podemos destacar como legado para a Secretaria de Desenvolvimento Social e Juventude a atualização do banco de dados de beneficiários e o aumento do índice de utilização dos serviços dos equipamentos da assistência municipal de Mossoró.



**MAIS DE 14.000
PESSOAS
ATENDIDAS**



ENGAJAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

A mobilização das organizações sociais de Mossoró teve seu início em julho, com a realização do mapeamento de organizações sociais. A partir deste levantamento as organizações foram visitadas pela equipe do NDS, no intuito de informar sobre o processo de transição do sinal de TV na cidade e gerar o engajamento das organizações na gincana de agendamento e instalação solidária, onde contamos com apoio da Frente Integrada de Associações e Conselho Comunitários de Mossoró. Após este momento de ambientação e diagnóstico do perfil das organizações, foi realizada uma dinâmica de mobilização em que a cidade foi dividida em quatro áreas, sendo realizada em cada um destes polos diálogos comunitários, que tiveram como objetivo promover o engajamento de segmentos sociais dos bairros prioritários para atuar na sensibilização de suas comunidades no processo de transição.



Na oportunidade também foram mobilizadas organizações ligadas a pauta de pessoas com deficiência, mulheres e desenvolvimento rural através dos conselhos de políticas públicas destas pautas.

O conjunto destas ações de engajamento, que passaram de 30 atividades, nos permitiu mobilizar 60 organizações sociais do campo e da cidade dispostas a apoiar suas comunidades no processo de transição de sinal.

GINCANA COMUNIDADE DIGITAL

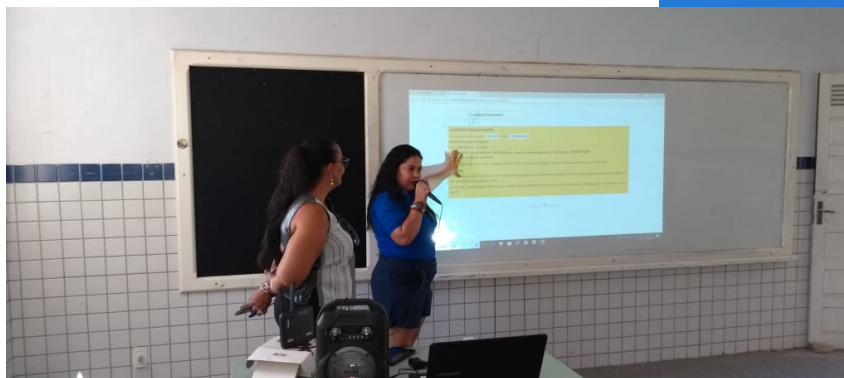
Tendo o perfil das organizações traçado pelos diálogos comunitários promovidos, a gerência do Cluster Mossoró orientou a equipe do NDS a desenvolver um processo de engajamento pautado na gameficação e que despertasse o entusiasmo dos envolvidos, a partir de uma gincana. Para entender quais seriam esses gatilhos, durante o período de mobilização para o lançamento da gincana foram realizadas escutas que objetivaram identificar o desejo das organizações.

Partindo destas informações foi desenvolvida uma metodologia que aplicou uma mecânica de jogos em contextos mediados por pessoas, tendo como elementos de incentivo premiações pautadas nos desejos das organizações participantes.

A intenção da Gincana Comunidade Digital foi utilizar o capital social dos conselhos e organizações comunitárias para informar sobre o processo de transição do sinal de TV e realizar o agendamento para retirada gratuita dos kits de conversão digital, em especial às comunidades populares. Dentro do desenho desta estratégia de mobilização, levamos em consideração prevenir a superlotação dos equipamentos da assistência pelos beneficiários.

Outro papel da Gincana foi estimular o voluntariado e incentivar mudanças virtuosas e comportamentos solidárias nas pessoas, além de alavancar a participação social na superação dos problemas de sua comunidade e da cidade.

Neste sentido, a gincana centrou os desafios e missões em três eixos: positividade de equipamentos públicos e comércio, agendamento e instalação. Ao final de cada etapa era apresentado o ranking das organizações e as mais bem colocadas poderia acessar um bônus de apoio para atividades sociais, desde que o evento promovesse momentos de agendamento.



Ao longo dos 4 meses de operação foram apoiadas mais de 10 atividades, muitas relacionadas a atividades recreativas com crianças, esportivas e encontro de organização social.

A gincana apresentou ótimo resultado, envolvendo mais de 100 voluntários, realizou 83 mutirões de agendamento, sendo a maioria na zona rural, 12 mutirões porta-a-porta de instalação e agendamento, foram positivados mais de 600 estabelecimentos públicos e privados da zona rural e zona urbana, conseguiu atender 82 comunidades rurais e fortaleceu o papel social das organizações de bairro e associações de trabalhadores rurais.

Foram realizadas pelas equipes das organizações 1.650 agendamentos e 554 instalações.



104

Voluntários



83

Mutirões de Agendamento
Voluntário



12

Mutirões porta-a-porta de
Instalação e Agendamento



+600

Estabelecimentos públicos e
privados da zona rural e zona
urbana positivados



1650

Agendamentos
Voluntários



554

Instalações
Voluntárias



MOBILIZAÇÃO DE AMBIENTES EDUCACIONAIS

ESCOLAS MUNICIPAIS

A positivação das escolas foi uma estratégia de engajamento focada nas instituições de ensino fundamental. Sua implementação foi subsidiada pelas referências compartilhadas pelos técnicos da Secretaria Municipal de Educação que apresentaram que os alunos dos anos iniciais têm o maior envolvimento dos pais no processo de ensino, estando mais suscetíveis a informações enviados pelas escolas. Partindo deste pressuposto, a equipe de mobilização do Núcleo de Desenvolvimento Social – NDS, visitou as 10 escolas de ensino fundamental 1 e 2 de Mossoró, conversando com as gestoras escolares destas unidades de ensino, apresentando a importância de colaborar no processo de sensibilização das famílias destas crianças e adolescentes para acessarem os canais de comunicação da Seja Digital e verificarem se teriam direito ao kit gratuito de conversão digital. Para efetividade destas estratégias a equipe entregou material gráfico sobre os canais de comunicação da Seja Digital e positivou o ambiente escolar com cartazes e outras peças de comunicação. Como complemento a esta estratégia os gestores escolares e professores entregaram aos pais panfletos informativos sobre o processo de transição do sinal analógico para o sinal digital em toda a cidade de Mossoró.



UNIDADES DE EDUCAÇÃO INFANTIL

As ações nas unidades de educação infantil compuseram a estratégia que denominamos de busca ativa, que se caracterizou por um conjunto de atividades que visaram ir ao encontro dos beneficiários de programas sociais nos lugares que potencialmente mais circulavam. Nas 35 unidades de educação infantil a atividade consistiu na realização de mutirões de agendamento nos horários em que os pais iam deixar e buscar seus filhos na escola. A eficiência desta atividade estava no fato das unidades atenderem público na faixa etária de 01 a 04 anos de idade, sendo os pais em sua maioria beneficiário dos programas sociais do Governo Federal. Essas atividades atingiram aproximadamente 7 mil pessoas.



ESTRATÉGIAS DE BUSCA ATIVA



MUTIRÃO PORTA-A-PORTA

O mutirão porta-a-porta (PAP) foi uma estratégia de potencializar o agendamento e conseguir chegar aos que por problemas de mobilidade ou outras questões não acessaram os canais de agendamento disponibilizados pela Seja Digital. A estratégia de abordagem domiciliar das famílias foi orientada pelo mapa de calor de lugares analógicos e listas das 10 ruas com maior número beneficiários de programas sociais. Para atingir esse público foram realizados 35 mutirões porta-a-porta de agendamento. A atuação dentro das comunidades foi pensada de forma que garantisse uma relação estreita e entre pares com as comunidades que nos oportunizasse livre acesso, para tanto em todos os mutirões foram contratados promotores locais indicados pelas organizações dos território para realizar o PAP. Essa escolha construiu nas comunidade um sentimento respeito, confiança e valorização ao trabalho que estava sendo desenvolvido.



Dentro da estratégia de busca ativa, as equipes do mutirões porta-a-porta abordaram 17.234 casas, sendo realizadas 814 agendamentos, 44 Cadastros de Interessados, 182 cadastros de LEADS, tendo identificado quase 8 mil casas digitais e um significativo número de pessoas que já haviam agendado a retirada do kit pelos outros canais de agendamento disponibilizados pela Seja Digital.

CALLCENTER

Call Center foi uma estratégia desenvolvida no intuito de garantir o agendamento dos beneficiários já contemplados com o kit gratuito de conversão digital, mas que ainda não tinham agendado a retirada. O método de trabalho adotado foi o de realização de ligações diretas, mensagem via WhatsApp e SMS. As ligações sem sucesso no contato eram refeitas no turno diferente da primeira tentativa. **Call Center ao longo de 10 dias de trabalho realizou 4.120 atendimentos.**



BLITZ BOLSA FAMILIA

Diante do desafio de aumentar o número de agendamentos de beneficiários do Bolsa Família, realizamos uma estratégia de busca ativa nas lotéricas da cidade, local onde grande parte dos beneficiários retira seu benefício. Enviamos mobilizadores para realizar panfletagem, positivação e agendamento.





INSTALAÇÃO

MUTIRÃO PORTA-A-PORTA DE INSTALAÇÃO

O mutirão porta-a-porta de instalação consistiu em ofertar para as pessoas que haviam recebido os kits de conversão digital fossem estimuladas com o apoio do antenista a instalarem seus equipamentos. A estratégia dos mutirões de ir nos bairros convertendo históricos de comunidades analógicas em digitais e garantido de acessar de cada residência uma Mossoró cada vez mais digital. Para operação de instalação foram mobilizados 09 antenistas e 1 supervisor que ficaram responsáveis de acompanhar 30 bairros, além de 104 comunidades rurais, tendo realizado durante os mutirões porta-a-porta de 3.180 mil instalações.



+3000
Instalações

PONTOS DE INSTALAÇÃO

Os Pontos de Instalação (PDIs) foram implementados nos mesmo lugares dos pontos de Atendimento e Aconselhamento - PDAs, em um intuito de aproximação a demanda da oferta. Foram implementados 12 pontos de instalação, que funcionavam nos equipamentos da assistência, seguindo a seguinte lógica de trabalho: os profissionais dos equipamentos implementaram uma lista de demanda de instalação em que os beneficiários se cadastravam e logo após esta lista era entregue para os antenistas para realizarem as visitas de instalação. Através dos PDIs realizamos 1906 instalações



NDS *17 Anos*
Desde 2001
NÚCLEO DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL