

Nome	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)
Objetivo	Atualizar o material da criança antes que a mesma fique indisponível para o Apadrinhamento
Resumo do processo	<pre> graph LR A[EP • a Gera e postaja/envia para a OSP um relatório com as crianças que precisam atualizar seu material.] --> B[OSP • b Identifica as crianças, preenche novo Modelo II e tira nova foto. Envia materiais para o EP.] B --> C[EP • c realiza a triagem dos materiais, produz nova narrativa e inputa os dados e foto no sistema.] C --> D[CONCLUSÃO • d Criança fica disponível no sistema, e os materiais já processados são enviados para a OSP.] </pre>
Indicador	% de crianças indisponíveis em relação às crianças disponíveis
Materiais	Ficha de Modelo II RAM, foto da criança, CSS (Child Status Slip), Logbook
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Crianças inscritas em duplicidade • Child Nbr não é informado no Modelo II • Dados incorretos ou incompletos • Arquivo da foto renomeado incorretamente • Foto da criança fora dos padrões • Termos sem as devidas assinaturas • Nome da comunidade/área/região escrita de forma incompleta ou abreviada
Comentários de Auditoria Interna	<p>O RAM é um dos processos mais importantes para assegurar a análise contínua dos critérios de elegibilidade dos participantes da OSP. Quando este processo é negligenciado ou mal gerido, o resultado é um alto número de crianças com material desatualizado e indisponíveis para o Apadrinhamento.</p> <p>Se este for o cenário, toda a atuação da OSP poderá ser questionada. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se as crianças estão participando dos programas, qual a dificuldade para atualizar o Modelo II e Foto? - Se elas não podem participar devido a dificuldades geográficas, onde o DCP errou? <p>Nesse sentido, uma base de dados limpa e saudável é também um indício de boa gestão estratégica e de programas.</p>

a. EP gera e posta o pedido de RAM para a OSP

O escritório de país gera o  **Pedido de RAM** mensalmente.

No Apadrinhamento brasileiro, essa rotina é desencadeada através da função de disparo automático de e-mail dentro do Dynamics que identifica não só as crianças cujos materiais irão expirar nos próximos meses, como também aquelas crianças que já se encontram com status indisponível no sistema.

Por outro lado, o  **Salesforce** do Apadrinhamento internacional, não oferece uma rotina automática para este fim, sendo necessário customizar relatórios específicos que identifiquem tanto as crianças com materiais por vencer como também as crianças que já apresentam foto e narrativa desatualizadas.

Uma ação, entretanto, deve ser tomada nos dois Apadrinhamentos:



Antes de postar o pedido de atualização de RAM para as OSPs, o EP deve  **Desligar** todas as crianças que:

→ têm mais de 12 anos, não têm padrinho, e estão Indisponíveis;

→ já completaram ou são maiores de 13 anos de idade.

Essas crianças, ao invés de passarem pelo processo de atualização, deverão obrigatoriamente passar pelo processo de desligamento conforme os Critérios de Elegibilidade da página 29. No Apadrinhamento internacional, os relatórios gerados são postados nas respectivas pastas de cada OSP dentro do  **Sharepoint** já no Apadrinhamento brasileiro, o envio é feito por disparo automático de e-mail direto do Dynamics para cada OSP.

b. OSP baixa os pedidos e coleta as informações

Já mencionamos na introdução deste manual que uma das mais importantes responsabilidades da OSP é navegar diariamente pelas pastas do Sharepoint onde relatórios e pedidos diversos são postados em tempo real. Esse acompanhamento contínuo, ao mesmo tempo que estimula uma gestão proativa dos processos, assegura também os padrões de qualidade que os padrinhos demandam e merecem.

Depois de baixar os pedidos e identificar as crianças, a OSP deve:

→ Providenciar o preenchimento de um novo  **Modelo II** e Foto para as crianças que ainda se encontram dentro dos Critérios de Elegibilidade

→ Providenciar o  **Desligamento** daquelas crianças que não se encontram mais dentro dos Critérios de Elegibilidade.



Como o Modelo II também é usado para novas inscrições, certifique que você escolheu o formulário RAM, e não NEW, para evitar que a criança seja inscrita novamente por engano!

Parecem inofensivos, mas os casos de **duplicidade** carregam prejuízos de imagem para a OSP e para o ChildFund Brasil, e pode ser evitados com a simples conferência da Master List de crianças. Estes erros podem sugerir uma gestão atrapalhada de processos ou, pior, uma intenção maliciosa para fraudar a captação de novos padrinhos.

Os padrões para preenchimento, envio no Sharepoint na pasta 'Materiais de Crianças', e controle no Logbook do Modelo II de RAM e Foto da criança são exatamente os mesmos do Processo de Inscrição de Novas Crianças (NEW) na página 06. As poucas diferenças são:

→ Como a criança já é inscrita, é necessário informar o child nbr no Modelo II

→ O Modelo II de RAM digitalizado junto com a certidão de nascimento da criança num só arquivo deverá ser renomeado assim **OSP_RAM_CHILD_NBR_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA**



→ A foto de RAM deverá ser renomeada assim: **OSP_FOTO_RAM_CHILD_NBR_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA**



Quando a criança **não é apadrinhada**, sua foto e narrativa precisam ser atualizadas a cada:

→ 18 meses, se a criança tem menos de 5 anos;

→ 24 meses, se a criança tem mais de 5 anos;

Se estes materiais estiverem desatualizados, o status da criança se torna Unavailable ou Indisponível, e ela não poderá receber padrinho dentro do sistema.

Já a **criança apadrinhada**:

→ só precisará atualizar seus materiais caso o padrinho deseje;

→ se perder o padrinho, precisará atualizar seus materiais se a foto e narrativa estiverem desatualizadas há mais de 18 ou 24 meses, dependendo da idade.

c. EP realiza triagem dos materiais e produz nova Narrativa

O processo de **baixar do Sharepoint**, datar e triar os Modelos II de RAM e Foto segue os mesmos padrões do processo de Inscrição de Novas Crianças (NEW) da página 06. Os Critérios de Elegibilidade devem ser analisados novamente e a Foto da criança deve passar pela mesma apreciação que garante a qualidade e segurança dos materiais.

A diferença está no fato de que as informações da criança já estão gravadas no sistema e devem apenas ser revisadas ou pontualmente alteradas conforme o Modelo II indicar. Um exemplo de correção seriam os dados da criança e suas brincadeiras preferidas que tendem a sofrer mudanças à medida que a criança cresce, se desenvolve e faz novos amigos.

Uma vez triados e aprovados, o Modelo II e Foto seguem os passos abaixo:



APADRINHAMENTO BRASILEIRO

Modelo II

1. Postar Modelo II no **One Drive** para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar.
2. Depois de pronta a narrativa, revisar as informações do Modelo II no **Dynamics** e realizar alterações caso necessário.
3. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança.
5. A criança fica disponível no mesmo dia.

Foto

5. Durante o cadastro da nova criança no **Dynamics**, fazer upload da foto dentro do perfil.



APADRINHAMENTO INTERNACIONAL

Modelo II

1. Postar Modelo II no **One Drive** para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar.
2. Depois de pronta a narrativa, revisar as informações do Modelo II no **Salesforce** e realizar alterações caso necessário.
3. Salvar a narrativa da criança no Bloco de Notas (.txt)
4. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança
5. A criança só fica disponível depois que o EI aprovar a foto, que pode levar até 10 dias úteis.

Foto

6. Renomear o arquivo da assim >
OSP do Nordeste
110_112099999_1120427_Maria_Gomes_Silva
OSP do Sudeste
110_999999999_1100318_Maria_Santos_Moreira
Postar no **FTP de Richmond**



CHECKLIST DE CONCLUSÃO DO PROCESSO

EN

1. Narrativa e foto se encontram dentro do perfil da criança e com data recente.

EN

2. Status da criança é **DISPONÍVEL** ou **AVAILABLE**.

EN

3. Data em que a criança foi consultada e se encontrava disponível foi anotada no Modelo II.

EN

4. Modelo II processado foi movido para a pasta finalizados no Sharepoint.

EN

5. CSS foi gerado e postado para a OSP.

OSP

6. O Modelo II foi impresso e o **checklist pós-processamento** da capa do Modelo foi preenchido.

OSP

7. CSS é impresso (ou arquivado digitalmente) na pasta da criança junto com o Modelo II, Termo LGPD e de Uso de Imagem.



A equipe de Processamento gera o **Child Status Slip (CSS)** através de uma rotina semanal dentro do **Salesforce** (apadrinhamento internacional), e do **Power BI** que a **OSP poderá consultar a partir dos links disponibilizados pelo EP**.

Essa rotina primeiramente identifica todas as crianças que apresentaram alterações de status na última semana, para depois **gerar relatórios por OSP contendo essas informações**.

No caso das novas inscrições, a alteração de status foi de **criança inscrita para criança disponível**.

A criança com status disponível tem uma narrativa produzida e uma foto aprovada, isto é, ela está pronta para ganhar um padrinho.

É pelo CSS que a OSP tem a chance de conferir se os dados da criança (nome completo, sexo e data de nascimento) foram registrados corretamente dentro do sistema.