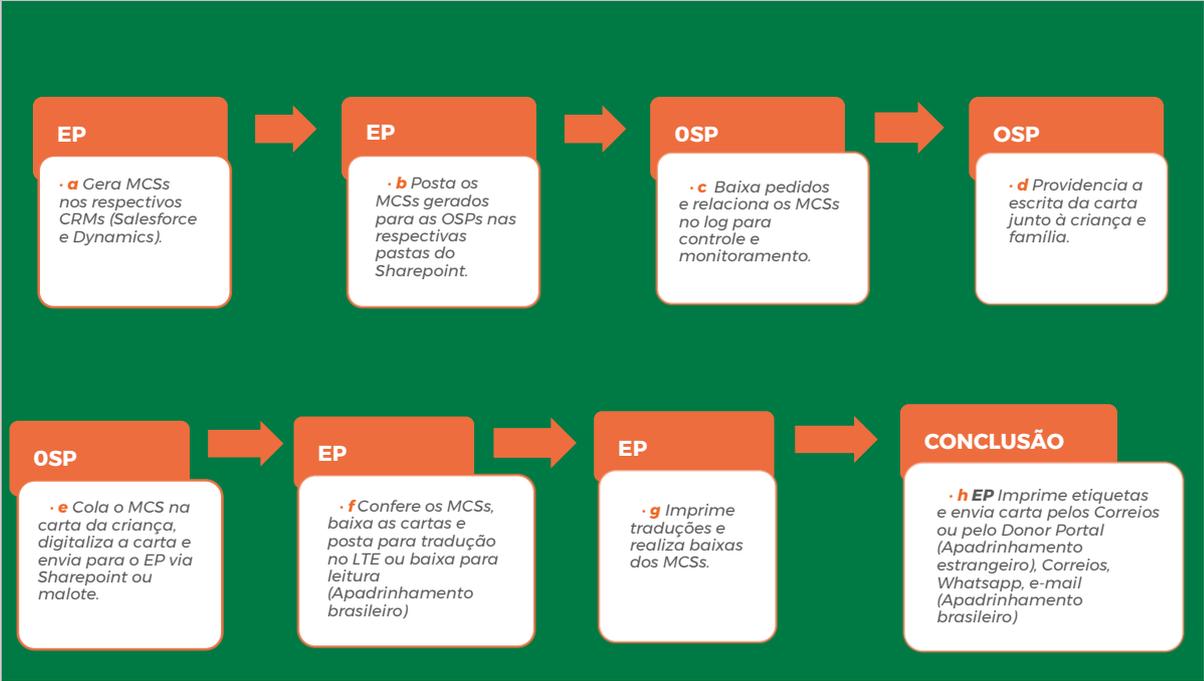


Processos

Nome	1.2.1 Enviar comunicações para o padrinho
Tipos de cartas	Carta de Boas-Vindas, Carta Reforço, Carta Amistosa, Carta Espontânea
Resumo do processo	
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Boas-Vindas: 20 dias • Carta de Reforço: 90 dias • Carta Amistosa: 30 dias • Carta Espontânea: 5 dias
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo
Materiais	
Sistema	Dynamics (Adopção Brasileira) e Salesforce (Adopção Internacional)
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução), Sharepoint e Plataforma de Leitura de Cartas Brasileiras
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Carta ilegível (física ou digitalizada) • Arquivo da carta digitalizada muito escuro • MCS ilegível • Arquivos muito pesados (superior a 1.8MB) • Pedidos diretos e indiretos • Fotos sem legenda • Informe de dados confidenciais
Comentários de Auditoria Interna	Alimentar os Logs e responder aos Workbooks é a evidência de que a OSP realiza uma gestão pontual e responsável das cartas.

a EP gera MCSs nos respectivos CRMs

As cartas de Boas-Vindas, Reforço e Amistosa são comunicações automáticas enviadas aos padrinhos a partir de um **Ciclo de Comunicação**, pré-estabelecido pelo ChildFund. Elas não são respostas a um contato prévio do padrinho e, sim, a uma estratégia que prevê o envio de determinadas comunicações da criança em momentos específicos do Apadrinhamento.

	TEMPLATES-PADRÃO	FREQUÊNCIA DOS PEDIDOS
 <p>Carta de Boas-Vindas Prazo: 20 dias</p> <p>É a primeira carta da criança ao padrinho. Assim que o padrinho realiza o primeiro pagamento, os CRMs disponibilizam o pedido de BV (Carta de Boas-Vindas) para que as OSPs providenciem essa comunicação junto às respectivas crianças.</p>	<p>O Template de BV deve ser idealizado pelo EP e aprovado pelo EI (Sponsorship Effectiveness). Seu papel é introduzir um tom amigável para o vínculo que se inicia, ajudar as crianças a identificar tópicos de conversa e, também, despertar no padrinho algumas ideias sobre o que escrever em suas próprias cartas.</p>	<p>Diária</p> <p>Todos os dias a rotina de BV é gerada para identificar quais crianças precisam escrever essa comunicação inicial ao padrinho.</p>
 <p>Carta de Reforço Prazo: 90 dias</p> <p>É a segunda carta da criança ao padrinho, enviada 45 dias após a BV. No Apadrinhamento internacional, a Carta Reforço foi extinta, mas no Apadrinhamento brasileiro, ela continua sendo gerada juntamente com a rotina de BV.</p>	<p>N/A</p>	<p>Diária</p> <p>O pedido de Carta de Reforço é gerado automaticamente dentro da rotina de BV. Sendo assim, essa rotina também é diária.</p>
 <p>Carta Amistosa Prazo: 30 dias</p> <p>Quando o padrinho não envia nada para a criança - seja carta, DFC ou bounceback, - há pelo menos 6 meses, então a criança deverá lhe escrever uma Carta Amistosa. A ideia é tentar reengajar o padrinho através de uma comunicação pessoal da própria criança.</p>	<p>O Template de AM deve ser idealizado pelo EP e aprovado pelo EI (Sponsorship Effectiveness). Ele precisa ser atualizado anualmente para que os padrinhos não recebam materiais repetidos. Este template é mais visual e deve conter uma arte ou trabalho da criança, além de um espaço para a criança colar uma foto sua.</p>	<p>Mensal</p> <p>Todo dia primeiro de cada mês, a rotina de Carta Amistosa é gerada para identificar quais crianças se encontram nesse critério de "sem comunicação" há pelo menos 6 meses.</p>
 <p>Carta Espontânea Prazo: 5 d</p> <p>É uma comunicação que parte da criança espontaneamente e não como resposta a algum pedido anterior. Ela serve para contar novidades de última hora ao padrinho (nesse caso, vem acompanhada de um relatório da OSP), ou para compartilhar algo que a criança deseje como um desenho, foto, trabalho etc. Também pode seguir anexa à Ficha de Desligamento como uma carta de despedida ao padrinho.</p>	<p>N/A</p>	<p>Sob demanda</p> <p>O MCSs de uma carta espontânea é gerado no momento em que ela chega ao EP para ser cadastrada, triada/traduzida e enviada ao padrinho.</p>

A Equipe de Processamento do EP deve gerar a rotina de BV diariamente no **Dynamics** e no **Salesforce**. Já a rotina de Carta Amistosa (AM) é gerada mensalmente no **Salesforce**, e no **Dynamics** todo dia primeiro do mês.

b. EP posta os MCSs gerados para as OSPs

Ao processar as rotinas de BV, Reforço e AM nos CRMs, um arquivo em .pdf será gerado contendo todos os MCSs que precisam ser respondidos de todas as OSPs. A Equipe de Processamento deve postar este arquivo nas pastas das OSPs no  **Sharepoint**.

c. OSP baixa os pedidos e relaciona os MCSs no log

Como já mencionado na introdução deste manual, uma das principais responsabilidades da OSP é acessar as pastas do Sharepoint diariamente para identificar e responder às demandas postadas pelo EP. Cada MCS de BV, Reforço e AM deve ser relacionado no  **Log** de cartas para controle interno da OSP e monitoramento dos prazos.

d. OSP providencia a escrita da carta junto à criança e família

As estratégias de mobilização para escrita de cartas variam conforme os meios e recursos disponíveis em cada OSP. Algumas costumam ligar para as famílias, outras se comunicam por meio do WhatsApp, e algumas (poucas) ainda utilizam o recurso do convite impresso de porta em porta.

Seja qual for o caminho escolhido, é importante que a OSP contextualize a escrita da carta a partir de uma construção de vínculo genuíno com o padrinho e não de uma simples obrigação ou entrega que precisa ser cumprida. A OSP que promove uma cultura de apreço e homenagem à figura do padrinho tende a obter melhores resultados nos processos de escrita de carta e, conseqüentemente, contribui mais para que a experiência do Apadrinhamento seja verdadeiramente transformadora.

Embora o  **Template de BV** e o  **Template de AM** apontem algumas ideias sobre o que escrever ao padrinho, a OSP poderá ajudar a criança a elaborar melhor suas ideias a partir de algumas estratégias:



Ajude a criança a falar sobre si descrevendo e justificando cada ponto

Gostos, interesses, o que gosta muito, o que não gosta, brincadeiras, melhores amigos etc.
Exemplo: Minha melhor amiga é a Jéssica porque ela sempre me escolhe para o time dela de queimada.



Usando perguntas, conduza a criança pela dinâmica de sua casa

Membros da família, ocupações, rotinas de todos (trabalho, escola, afazeres etc.), o que tem na casa etc.
Exemplo: Lá em casa tem um pé de goiaba, mas só posso brincar de subir depois que chego da aula, na hora do almoço.



Com ajuda de fotos ou mapas, mostre à criança as características de sua cidade ou comunidade

Vegetação, animais, tipos de construção, personalidade dos moradores, dificuldades, vantagens etc.
Exemplo: Na minha rua, todo mundo se conhece e brinca junto, porque as casas são bem coladinhas umas nas outras.



Folheando os cadernos e livros da escola, peça à criança para lembrar sobre o que está estudando

Nomes das disciplinas, trechos da matéria, livro que está lendo, quando terá prova, trabalho que precisa fazer
Exemplo: Preciso fazer um trabalho sobre os animais da savana e descobri que o leão dorme até 20h por dia!



Listando as atividades que a OSP oferece, peça à criança para apontar aquelas em que participa

Nomes das atividades, materiais didáticos usados, conquistas pessoais e coletivas, agendas e encontros etc.
Exemplo: Eu participo da Ed. Social e Financeira, e já poupamos R\$ 100,00 para a excursão ao circo da cidade.



Navegando pelas fotos do celular e pelo jornal da cidade, procure com a criança as novidades recentes

Casamentos, aniversários, batizados, falecimentos, inaugurações, festas típicas, títulos de times etc.
Exemplo: Minha cidade inaugurou uma pista de skate para os jovens, e quero muito ir lá com meus amigos.



Usando estes mesmos tópicos acima, ajude a criança a fazer perguntas para o padrinho

Quem é o padrinho, sua família, sua cidade ou país, seu trabalho, suas novidades etc.,
Exemplo: Minha melhor amiga é a Jéssica. E você? Também tem um melhor amigo? Como ele é?
Na minha cidade agora tem uma pista de skate. Quais tipos de lazer tem na sua cidade?
Chego da escola na hora do almoço. E você? A que horas chega do trabalho e o que costuma fazer?