

2. COMUNICAÇÕES CRIANÇA-PADRINHO

2.1 Princípios

↓ Baixe dinâmicas de escrita de cartas para realizar com as crianças.

2.1.1 Carta física e eletrônica: principal meio de comunicação

Embora a carta física ainda seja o objeto de correspondência mais utilizado na comunicação entre crianças e padrinhos e madrinhas, alguns canais eletrônicos disponibilizados pelo ChildFund têm contribuído para otimizar os prazos de envio e **diminuir o tempo de espera**. No Apadrinhamento brasileiro, por exemplo, ao invés de postarem uma carta pelos Correios, os padrinhos podem enviar suas mensagens por e-mail ou através de um acesso exclusivo no site do ChildFund Brasil. Já no Apadrinhamento estrangeiro, o Donor Portal é o canal onde tanto as comunicações dos padrinhos como as das crianças também são manuseadas e enviadas eletronicamente.

Na outra ponta do processo, as **OSPs** também podem digitalizar e enviar as cartas das crianças para o EP através das pastas do Sharepoint; esse processo dispensa os serviços dos e elimina o tempo de trânsito dos malotes.

IMPORTANTE: Vale ressaltar que, física ou eletrônica, **toda comunicação** destinada às crianças ou aos padrinhos passarão obrigatoriamente por um processo de leitura e triagem tanto na OSP como no EP para assegurar os padrões da **Política de Salvaguarda Infantil**. Regularmente, uma amostra de correspondências deve ser **examinada** pelo EP para avaliar se as OSPs, tradutores, revisores e leitores estão realizando a triagem do conteúdo de forma íntegra e adequada.

2.1.2 Tipos e prazos: uma estratégia de retenção

Ao longo do Apadrinhamento, os padrinhos e crianças poderão se corresponder a partir da troca espontânea de mensagens, ou a partir de **rotinas padronizadas** que requerem algum tipo de comunicação da criança para o seu padrinho. Independentemente de sua natureza, toda carta tem um prazo específico que deve ser cumprido não só para corroborar a **Promessa do Apadrinhamento**, mas também para fomentar o vínculo e, assim, potencializar a retenção do doador.

1	Child Welcome Letter	20 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP. Este prazo inclui a escrita da carta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.
2	Carta de Resposta ao DFC Child Thank You Letter	45 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP. Este prazo inclui o pagamento do DFC, a escrita da carta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.
3	Carta de Resposta ao Padrinho Child Reply Letter	45 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP. Este prazo inclui a tradução da carta do padrinho, o envio para a criança na OSP, a escrita da carta-resposta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou Tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.

4	Carta Amistosa Child Initiated Letter	30 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP. Este prazo inclui a escrita da carta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.
5	Carta Espontânea Child Spontaneous Letter	5 dias ... a contar do dia em que a carta da criança foi recebida pelo EP até o dia em que ela foi baixada no sistema. Este prazo inclui a geração avulsa do MCS, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.
6	Carta do padrinho para a criança Sponsor Letter	5 dias ... a contar do dia em que a carta do padrinho é cadastrada no sistema até o dia em que ela é baixada no EP. Este prazo inclui a geração do MCS, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, o envio para a criança na OSP.

2.1.3 Conteúdo autêntico e apropriado: padrões a serem seguidos para a escrita e triagem de cartas

CARTA DA CRIANÇA

Autenticidade em primeiro lugar

As cartas devem ser escritas pela própria criança

Se a criança ainda não sabe ou não consegue escrever, então um dos pais, responsável ou cuidador poderá redigir a carta do padrinho. Em casos pontuais em que essas pessoas próximas à criança também não sabem ou não conseguem escrever, um educador ou voluntário da OSP poderá apoiar com a escrita.

O redator da carta não pode se passar pela criança.

Ele deve sempre se apresentar ao padrinho, explicar sua relação com a criança e esclarecer os motivos que impedem a criança de escrever por si por si própria.

A criança deve sempre participar da carta.

Mesmo que a criança não saiba ou não consiga escrever, ela deve participar da carta de alguma forma, seja com desenhos, trabalhos ou gravuras que ela possa colorir. Uma legenda explicativa deve sempre acompanhar essas imagens.

Conteúdo apropriado e decoroso

Não escrever sobre assuntos polêmicos.

Assuntos sensíveis como política e religião não devem ser mencionados nas cartas para evitar que o padrinho se sinta confuso ou preocupado. Caso a criança deseje escrever sobre alguma tradição muito específica e de difícil compreensão para quem está de fora, a OSP poderá anexar uma nota à carta da criança com mais detalhes e esclarecimentos.

Zelar pelo decoro.

É proibido escrever ou inserir na carta qualquer imagem de teor sexual. Tanto o conteúdo das cartas como as fotos das crianças devem respeitar o senso comum de decoro.

Não importunar o padrinho com pedidos.

A menos que a carta da criança seja resposta de um **Pedido Especial sobre seus desejos e necessidades**, ela não deve conter nenhum tipo de pedido ao padrinho.

Conteúdo agradável e coerente

A criança escreve sobre si e a realidade à sua volta.

A carta da criança deve refletir suas próprias ideias, gostos e interesses, bem como os acontecimentos importantes em sua casa, escola, comunidade etc. Assuntos sobre seu dia a dia, respostas às perguntas do padrinho e sua participação na OSP são exemplos de informações agradáveis que podem ser mencionadas na carta da criança.

A idade da criança condiz com a caligrafia e conteúdo.

A carta da criança deve ser compatível com sua idade e caligrafia, e o conteúdo escrito não pode sugerir que uma criança mais velha ou até mesmo um adulto é o verdadeiro autor da carta.

Reclamações contra o ChildFund não podem ser mencionadas.

Se a família deseja expressar qualquer insatisfação com a OSP ou com o ChildFund, ela poderá usar os canais oficiais da organização parceira e do EP, e não a carta da criança.

Assuntos preocupantes somente com relatório.

A criança e a família não são obrigadas a compartilhar informações que lhes gerem constrangimento ou desconforto. Entretanto, caso elas desejem falar com o padrinho sobre assuntos sérios como doença, gravidez etc., a OSP deverá postar um relatório (pg 51) fornecendo mais detalhes.

Despedidas somente com Ficha de Desligamento.

Se a criança menciona na carta qualquer informação sugestiva de **desligamento** (que vai se mudar ou que não deseja mais participar dos programas da OSP, por exemplo) então a OSP deve postar a Ficha de Desligamento (pg 38) fornecendo mais detalhes.

Despedidas somente com Ficha de Desligamento.

Data e nome

Para reforçar a autenticidade do material, a carta da criança deve conter a data em que foi escrita e o nome de quem a escreveu.

CARTA DO PADRINHO

Pacotes não são permitidos

Em razão dos custos e das dificuldades logísticas, os padrinhos não podem enviar pacotes para seus afilhados; o ideal é que o envelope não ultrapasse as dimensões de um objeto "achatado" como cadernos, livros para colorir, fotos, revistas etc.

Os pacotes que porventura cheguem até o escritório devem ser devolvidos ao padrinho juntamente com uma nota do EP explicando as dificuldades envolvidas, e também recomendando o envio de **DFC** para a compra de presentes específicos.

Abertura das correspondências com integridade

Tudo o que o padrinho envia dentro do envelope (desde que em conformidade com a política de Salvaguarda Infantil) deve ser cadastrado nos **respectivos CRMs** e enviado integralmente para a criança. Sendo assim, para resguardar quaisquer itens de valor que possa haver dentro dos envelopes endereçados às crianças, é necessário que o processo de abertura das correspondências se dê na presença de no mínimo dois colaboradores.

Como dinheiro em espécie e cheques nunca são enviados diretamente para a criança, é necessário seguir um procedimento específico (pg 105) para encaminhar estes valores à tesouraria do ChildFund Internacional.

Informações de endereço devem ser removidas

O endereço do padrinho bem como qualquer outra informação de contato (telefone, e-mail, mídias sociais etc.) deve ser removido do envelope e também do cabeçalho/corpo da carta quando se tratar de papéis-de-carta personalizados. É responsabilidade do EP proteger a privacidade do padrinho e tomar todas as precauções não só antes de enviar sua correspondência para a criança na OSP, como também depois quando for **descartar** quaisquer materiais contendo o endereço do padrinho.

Conteúdo respeitoso e apropriado

Os padrinhos não podem se dirigir às crianças e famílias com desrespeito ou com tom desdenhoso, pejorativo, ofensivo, degradante etc. Também não é permitido sugerir ou convidar a criança para visitar o padrinho em sua casa ou país.

Da mesma forma, são proibidos conteúdos que comprometem a dignidade da criança como aqueles de teor sexual, excessivamente religiosos ou que forneçam informações íntimas demais e inapropriadas sobre o padrinho.

Mais detalhes sobre quando e como reter uma carta de padrinho com conteúdo inapropriado na página 92.

Data e nome

Para reforçar a autenticidade do material, a carta da criança deve conter a data em que foi escrita e o nome de quem a escreveu.

ATENÇÃO

CONFIDENCIALIDADE NAS CARTAS

- Informações de contato**

Nem a criança nem o padrinho podem usar a carta para compartilhar ou pedir informações de contato (telefone, endereço, mídias sociais, e-mail etc.). É proibido tentar agendar contatos extra-ChildFund nas cartas.

Essa política de confidencialidade visa proteger tanto a criança como o padrinho. Qualquer tentativa de violá-la poderá resultar no cancelamento do Apadrinhamento.

- Compartilhamento das informações do padrinho**

É vetado à criança, a qualquer membro de sua família e a qualquer colaborador do ChildFund Brasil e OSP o compartilhamento das informações do padrinho sem o seu expresso consentimento.

Sendo assim, não é permitido usar as informações do padrinho nas mídias sociais (Facebook, Instagram, Snapchat etc.), seja postando fotos dele ou de outras pessoas que ele tenha enviado, citando seu nome completo ou especificando a cidade onde mora.

2.1.4 Ferramenta de gestão dos prazos: MCSs, Logs, Workbooks e Relatórios de Pendência

Baixar as cartas dentro do prazo estabelecido contribui para o fortalecimento do vínculo do Apadrinhamento e evita acúmulos na OSP e no EP. Entretanto, um MCS só deve ser fechado nos CRMs quando a carta já passou por todo o processo interno (triagem, cadastro, tradução etc.) e se encontra pronta para ser enviada ao padrinho (física ou eletronicamente).

Para uma gestão ágil e proativa das comunicações do Apadrinhamento, as OSPs devem relacionar todas as correspondências recebidas e enviadas ao EP num  **Log** (word, excel, quadro etc.) organizado por tipo de carta ou por data de recebimento/envio.

Reforçando o mesmo propósito, os  **Workbooks** individuais gerados mensalmente pelo Assessor de Apadrinhamento para as OSPs, devem relacionar todas as correspondências que aparecem nos  **Relatórios de Pendências dos CRMs** com o status “em aberto” (atrasadas ou não), para que a OSP possa tratar caso-a-caso e documentar/sinalizar eventuais dificuldades antes que elas se tornem grandes atrasos.

A sintonia e a constante atualização das informações do Log da OSP e dos Workbooks garantirão uma gestão eficiente e livre de acúmulos e surpresas.

2.1.5 Como priorizar a baixa em cenários de acúmulos de correspondência

Quando o volume de correspondências aumenta significativamente em razão, por exemplo, das épocas de Páscoa e Natal, é necessário estabelecer prioridades para decidir quais correspondências deverão ser enviadas primeiro. O ChildFund recomenda priorizar as **cartas de Boas-Vindas** em detrimento das demais, uma vez que sua função é estratégica para fomentar o vínculo que se inicia.

Nestes períodos críticos, é importante também gerar Relatórios de Pendência a cada nova baixa dos materiais acumulados no EP. Esses relatórios pós-baixa retratam um cenário fresco, sem pontos-cegos, e ajudam a identificar os focos de acúmulos e atrasos.

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	<pre> graph LR EP1[EP • a Gera MCSs nos respectivos CRMs (Salesforce e Dynamics).] --> EP2[EP • b Posta os MCSs gerados para as OSPs nas respectivas pastas do Sharepoint.] EP2 --> OSP1[OSP • c Baixa pedidos e relaciona os MCSs no log para controle e monitoramento.] OSP1 --> OSP2[OSP • d Providencia a escrita da carta junto à criança e família.] OSP2 --> OSP3[OSP • e Cola o MCS na carta da criança, digitaliza a carta e envia para o EP via Sharepoint ou malote.] OSP3 --> EP3[EP • f Confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução no LTE ou baixa para leitura (Apadrinhamento brasileiro)] EP3 --> EP4[EP • g Imprime traduções e realiza baixas dos MCSs.] EP4 --> CONCLUSÃO[CONCLUSÃO • h EP Imprime etiquetas e envia carta pelos Correios ou pelo Donor Portal (Apadrinhamento estrangeiro), Correios, Whatsapp, e-mail (Apadrinhamento brasileiro)] </pre>
Prazos	• 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	Template de BV Template de AM Mail Control Slip (MCS) Log Workbook
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução), Sharepoint e Plataforma de Leitura de Cartas Brasileiras
Erros que podem acontecer	• 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
 Carta de Boas-Vindas Prazo: 20 dias 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.	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.	Diária Todos os dias a rotina de BV é gerada para identificar quais crianças precisam escrever essa comunicação inicial ao padrinho.
 Carta de Reforço Prazo: 90 dias 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.	N/A	Diária O pedido de Carta de Reforço é gerado automaticamente dentro da rotina de BV. Sendo assim, essa rotina também é diária.
 Carta Amistosa Prazo: 30 dias 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.	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.	Mensal 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.
 Carta Espontânea Prazo: 5 d 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.	N/A	Sob demanda 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.

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. Umas 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?

Boas Práticas

Digitalização

1. É fundamental checar a manutenção periódica do scanner/impressora com recurso de scanner, bem como a troca de tonners, para evitar a má qualidade de resolução/leitura dos materiais escaneados.

2. A qualidade da digitalização também é apontada pelo aspecto da cor. Papéis coloridos, quando digitalizados, podem deixar a caligrafia da criança ilegível. É imprescindível que a carta seja escrita à caneta ou lápis de cor forte que destaque a caligrafia.

3. Cada arquivo de carta não pode ultrapassar o tamanho máximo de 1.8 Mb, uma vez que as plataformas de leitura e tradução não aceitam upload de arquivos pesados.

4. Atenção redobrada a colagens, brilhos e desenhos em 3D que não só dificultam a digitalização como também podem danificar o scanner.

5. As cartas não podem ter parte de seu conteúdo cortado na digitalização, o que inclui desenhos e fotos com legendas.

6. Havendo mais de um MCS, todos devem ser digitalizados numa mesma página de modo a evitar que algum deles não seja visto e devidamente baixado.

A carta

Preferencialmente, a carta da criança deve ser escrita em papel A4 ou, no mínimo, papel A5 (metade de uma folha de papel comum). Tiras finas de papel e bilhetinhos rasgados não são considerados cartas ou cartões e, por isso, não deverão ser usados nas comunicações das crianças. Da mesma forma, a carta não pode estar amassada, suja ou em condições que comuniquem descaso ou indiferença.

Sobre áudio de Boas-Vindas no Apadrinhamento brasileiro

Estas ideias para a escrita de cartas também podem ser aplicadas na gravação de áudios de Boas-Vindas aos padrinhos brasileiros. Os padrões técnicos a serem seguidos são:



- Na saudação a criança deve falar seu nome, idade e ano escolar
- O áudio precisa ser audível e sem ruídos que atrapalhem ouvir a voz da criança
- A mensagem não pode ultrapassar 1 minuto de duração
- O formato do arquivo de áudio precisa ser .ogg e menor do que 8MB
- Áudio deve contar somente a voz da criança, sem outra voz sussurrando ou narrando para ela
- Não falar como estivesse lendo de um roteiro

e.

OSP cola o MCS, digitaliza, e envia a carta para o EP via Sharepoint

Finalizada a carta da criança, a OSP deve **colar o MCS** no verso do papel e depois **digitalizar** todo o material por meio de um scanner ou câmera do celular. Os padrões a serem seguidos são:

- A caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis** (se for Carta Espontânea, desconsiderar o procedimento de colar o MCS na carta)

- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
 - ✓ Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
 - ✓ Apadrinhamento Brasileiro: OSP_TIPO DE CARTA_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA
 - ✓ Se for carta espontânea: OSP_ESPONTÂNEA_ID_NOME_DA_CRIANÇA

O arquivo digitalizado e devidamente renomeado deve ser postado nas respectivas pastas do Sharepoint. Para controle da OSP, o log de cartas precisa ser atualizado com a data em que cada carta foi postada para o EP.

No caso de áudios de Boas-Vindas do Apadrinhamento brasileiro, o arquivo .ogg deve ser renomeado assim **OSP_BV_Nº DA OCORRÊNCIA_ID_NOME DA CRIANÇA** e postado no Sharepoint juntamente com uma foto da criança.

f. EP confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução

A Equipe de Processamento acessa as pastas do Sharepoint diariamente para identificar as cartas postadas pelas OSPs. Após conferência preliminar dos MCSs (para assegurar que o MCS do nome do arquivo corresponde de fato à carta postada) as cartas são então baixadas e inseridas no  **LTE** para tradução. No caso do Apadrinhamento brasileiro, em que a tradução não é necessária, basta postar as cartas na plataforma de leitura para aprovação do conteúdo pelos leitores terceirizados.

Enquanto as cartas do Apadrinhamento internacional aguardam tradução no LTE, elas devem ser impressas do Sharepoint e reservadas em ordem de OSP, data e tipo, para que as traduções sejam anexadas posteriormente.

g. EP imprime traduções, anexa às cartas e realiza baixa dos MCSs

Ao imprimir as traduções do  **LTE** e anexá-las às cartas, os respectivos MCSs serão baixados automaticamente dentro do Salesforce. Quando existem dois ou mais MCSs numa mesma carta, apenas o MCS do nome do arquivo será baixado automaticamente, enquanto os demais deverão ser baixados manualmente dentro do Salesforce. No caso do Apadrinhamento brasileiro, basta imprimir as cartas lidas e aprovadas e realizar as baixas dos respectivos MCSs no  **Dynamics** com o auxílio de um leitor óptico de código de barras.



Sobre e-letters no LTE

Se a carta estiver assinalada como uma e-letter, ou seja, uma carta que o padrinho deseja receber pelo Donor Portal e não fisicamente, então o próprio LTE, automaticamente, moverá a carta e sua tradução para outro ambiente e a removerá da fila de impressão de traduções. Entretanto, **como a Carta de Boas-Vindas não é considerada uma e-letter**, sua tradução sempre deverá ser impressa manualmente e anexada à carta que seguirá física para o padrinho.

h. EP imprime etiquetas e envia cartas para os padrinhos

Quando as traduções são impressas e os MCSs baixados no LTE, as etiquetas de endereço dos padrinhos também são geradas automaticamente no Salesforce. Já no Apadrinhamento brasileiro, a impressão das etiquetas de endereço se dá após rotina de baixa dos MCSs e a partir de uma planilha de dados gerada no Dynamics. Uma vez impressas essas etiquetas, a Equipe de Processamento envelope cada carta, cola a respectiva etiqueta de endereço e prepara o malote para coleta dos Correios. Na agência dos Correios, as cartas são separadas por país e enviadas individualmente aos padrinhos.

Os áudios do Apadrinhamento brasileiro são enviados aos padrinhos pelo setor de Relacionamento com o Doador via WhatsApp ou e-mail.

Nome		1.2.2 Receber e Responder comunicações do padrinho
Tipos de cartas	Carta do padrinho, Resposta da Criança, E-Letters, Bouncebacks	
Resumo do processo	<pre> graph LR A[a Gera MCSs nos respectivos CRMs (Salesforce e Dynamics).] --> B[b Posta os MCSs gerados para as OSPs nas respectivas pastas do Sharepoint.] B --> C[c Baixa pedidos e relaciona os MCSs no log para controle e monitoramento.] C --> D[d Providencia a escrita da carta junto à criança e família] D --> E[e Imprime traduções, anexa às cartas dos padrinhos e envia para OSP pelo malote.] E --> F[f Entrega carta do padrinho à criança e providencia resposta.] F --> G[g Anexa MCS, digitaliza carta da criança, e envia para ep via Sharepoint.] G --> H[h EP traduz e envia resposta da criança para padrinho.] </pre>	
Prazos	• Carta do Padrinho: 5 dias • Resposta da Criança: 45 dias • E-letter: 45 dias • Bouncebacks: 45 dias	
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo	
Materiais	Mail Control Slip (MCS) Log Workbook	
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)	
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução), Sharepoint e Plataforma de Leitura de Cartas Brasileiras	
Erros que podem acontecer	• Padrinho envia dinheiro ou cheque dentro da carta • Criança não responde/agradece todos os itens enviados • Pedidos diretos ou indiretos ao padrinho • Desenhos sem legendas	
Comentários de Auditoria Interna	Como contêm endereços e itens de valor, as cartas dos padrinhos devem ser armazenadas em local seguro, trancado e de acesso restrito dentro do EP enquanto aguardam cadastro nos CRMs e envio para as OSPs. Partindo deste mesmo princípio, as cartas dos padrinhos devem ser abertas na presença de uma ou mais testemunhas, e suas informações de endereço devem ser removidas do envelope e de qualquer outro material enviado. Caso sejam encontrados dinheiro ou cheque dentro do envelope, o procedimento da pg 105 que trata de DFCs deverá ser realizado.	

a e b. EP recebe cartas pelos Correios ou Donor Portal e separa por tipo de Apadrinhamento

Como já mencionado, as comunicações dos padrinhos para seus afilhados podem chegar no EP como carta física ou digital. Todas essas comunicações, independentemente de seu formato, passarão obrigatoriamente por um processo de triagem e cadastro de itens, leitura ou tradução do conteúdo da carta e, por último, envio para a OSP e resposta da criança.

Geração de MCS (Mail Control Slip)	
Carta do Padrinho (física) Prazo: 5 dias É qualquer comunicação enviada pelo padrinho à sua criança. Ela é sempre endereçada ao ChildFund Brasil com os dados da criança (nome, número e OSP) e pode conter apenas itens "achatados" como livros, revistas, fotos, adesivos, cartões etc.	Ao cadastrar a carta física no Salesforce, o sistema irá gerar um MCS para rastrear a carta do padrinho no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). No Apadrinhamento brasileiro, apenas um MCS com prazo de 45 dias é gerado.

 Carta do Portal (e-letter) Prazo: 5 dias É qualquer comunicação eletrônica enviada pelo padrinho estrangeiro à sua criança através do Donor Portal. Geralmente só contém texto e, em alguns casos, imagens também.	A e-letter já chega no Donor Portal com dois MCSs cadastrados no Salesforce: um MCS para rastrear a e-letter no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). Não existe um Donor Portal no Apadrinhamento brasileiro, mas o padrinho poderá enviar sua carta à criança para o e-mail do ChildFund Brasil ou pelo site.
 Bouncebacks Prazo: 5 dias São templates prontos, sazonais ou temáticos, que o ChildFund Internacional envia primeiro aos padrinhos (já com as informações de seus afilhados) para que eles escrevam alguma mensagem personalizada à criança. Depois que os padrinhos devolvem os bouncebacks para o ChildFund Internacional, eles são organizados em pequenos lotes e enviados para o EP como se fossem cartas físicas comuns.	Ao cadastrar o bounceback no Salesforce, o sistema irá gerar um MCS para rastrear o bounceback no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). Não existem bouncebacks no Apadrinhamento brasileiro.
 Resposta da Criança (Child Reply) Prazo: 45 dias É a carta da criança que responde a qualquer tipo de comunicação do padrinho: carta física, e-letter ou bounceback. Ela deve acusar o recebimento e agradecer individualmente cada item enviado pelo padrinho.	O MCSs Child Reply é gerado automaticamente sempre que uma comunicação do padrinho for cadastrada no Salesforce. Este é o MCS enviado à OSP para providenciar a resposta da criança. No Apadrinhamento brasileiro, o MCS da resposta da criança é o mesmo gerado no cadastro da carta do padrinho.

As cartas físicas dos padrinhos são separadas por tipo de Apadrinhamento (brasileiro ou internacional) para que o cadastro posterior seja realizado nos CRMs específicos, isto é, Salesforce ou CRM. Já as e-letters que chegam pelo Donor Portal, devem ser baixadas e impressas diariamente para seguirem o processo padrão de tradução e envio para a OSP via malotes dos Correios. Como contêm endereços e itens de valor, as cartas dos padrinhos devem ser armazenadas em local seguro e de acesso restrito dentro do EP enquanto aguardam cadastro nos CRMs e envio para as OSPs.

c. EP cadastra cada carta individualmente nos respectivos CRMs

Para proteger a confidencialidade do padrinho bem como os itens que ele enviou, o processo de cadastro das cartas no  **Salesforce** e  **Dynamics** deve ser realizado na presença de no mínimo dois colaboradores. A Equipe de Processamento deve dar início ao cadastro identificando primeiramente a criança a quem se destina a comunicação e, posteriormente, **removendo o endereço** do envelope e de qualquer material enviado.

Os envelopes devem ser abertos individualmente e todos os itens encontrados dentro dele **precisam ser detalhados** no campo designado no sistema. No caso das cartas do Apadrinhamento brasileiro que não precisam de tradução, é necessário ler e aprovar o conteúdo da comunicação no ato da abertura e triagem. Se o padrinho brasileiro tiver enviado sua comunicação à criança por e-mail, ela deve ser impressa, lida e aprovada para seguir o processo como uma carta física convencional.

Ao salvar cada cadastro no Salesforce, dois MCSs serão gerados: um MCS para rastrear a carta do padrinho no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). Para harmonizar o processo de cadastro das cartas físicas com a ordem de impressão dos MCSs, a Equipe de Processamento poderá realizar o cadastro no Salesforce por ordem de OSP. Já no Dynamics, apenas um MCS é gerado para rastrear a resposta da criança, e a impressão dos controles se dá por ordem de cadastro e não de OSP.

No caso das e-letter (cartas do Portal) que já chegam no LTE com os dois MCSs criados (Sponsor Letter e Child Reply), não é necessário cadastrá-las no Salesforce. Basta imprimi-las e anexar a cada uma delas os MCSs já existentes no sistema.

d. EP imprime os MCSs, anexa às cartas, e digitaliza cartas para tradução

Quando a Equipe de Processamento finaliza o cadastro de um lote de cartas, ela precisa gerar uma rotina no  Salesforce e  Dynamics para imprimir os MCSs criados e preparar as cartas para tradução. Depois de anexar cada MCS impresso à carta física correspondente (Sponsor Letter e Child Reply), todo o material deve ser digitalizado e salvo individualmente em pdf e com o número do MCS Sponsor Letter que tem prazo de 5 dias. O MCS Child Reply é para o exclusivo propósito de rastrear a resposta da criança e, por isso, não pode ser usado para renomear os arquivos que seguirão para a tradução no LTE.

Considere o check list abaixo para se organizar melhor:

- ✓ Os MCSs foram impressos e anexados às cartas físicas dos padrinhos?
- ✓ As cartas foram digitalizadas e salvas com o número de MCS Sponsor Letter?
- ✓ Os arquivos foram postados no  LTE para tradução?
- ✓ As cartas físicas estão reservadas aguardando a impressão da tradução?



Para postar a e-letter para tradução, não é necessário digitalizá-la. Basta salvá-la em pdf direto do Donor Portal e depois fazer upload do arquivo dentro do LTE.

e. EP imprime traduções, anexa às cartas dos padrinhos e envia para OSP

As cartas que os tradutores traduzem dentro do LTE formam uma fila (queue) de traduções prontas para serem impressas e anexadas às cartas físicas originais. Quando essa impressão em massa é realizada no  LTE, os respectivos MCSs Sponsor Letter também são baixados automaticamente dentro do Salesforce, não sendo necessária a baixa posterior manual ou com leitor óptico.

Como as comunicações dos padrinhos trazem consigo o MCS Child Reply que já foi anexado na etapa anterior, o último passo que resta do processo é imprimir e anexar as traduções às respectivas cartas físicas. No caso do Apadrinhamento brasileiro que não envolve a etapa de tradução, as cartas físicas já se encontram prontas para serem enviadas às OSPs a partir do momento em que os MCSs foram anexados.

A Equipe de Processamento deve listar num log, separado por tipo de Apadrinhamento (BRA e INT), todas as cartas que seguirão para cada OSP pelo **malote semanal**. Uma cópia física desse log deve ser enviada junto com as cartas físicas para conferência e responsabilização de cada OSP, e uma cópia digital assinada pelo colaborador que recebeu/abriu o malote na OSP deverá ficar salva no  One Drive para consultas futuras.

f. OSP entrega carta do padrinho à criança e providencia a carta resposta

Ao abrir o malote contendo as cartas dos padrinhos, a OSP deverá não só conferir todos os itens de acordo com o que se encontra listado no log, como também ler, mais uma vez, o conteúdo que será enviado para a criança.

(Quanto mais filtros, melhor!) É importante também que a OSP armazene esses envelopes e objetos em local seguro, preferencialmente trancado, e de acesso restrito.

Não havendo nenhum erro ou inconsistência, a OSP poderá entrar em contato com as respectivas crianças e agendar um momento para a entrega da comunicação do padrinho e da escrita da carta resposta. Embora a mesma sugestão de roteiro da página 80 se aplique em alguma medida aqui, o mais importante é que o conteúdo da carta seja, de fato, uma resposta ao que o padrinho escreveu e enviou para a criança conforme discriminado pelo MCS. Se este aspecto da carta-resposta não for cumprido, o padrinho poderá se sentir ignorado ou desvalorizado diante de seu investimento pessoal e afetivo.

g. OSP anexa MCS Child Reply, digitaliza carta da criança e envia para EP via Sharepoint

Se a carta-resposta da criança estiver dentro de todos os padrões desta seção, então basta a OSP **colar o MCS** Child Reply/CIVIM na carta, **digitalizá-la** e postar o arquivo pdf na pasta do Sharepoint. Os padrões a serem seguidos são:

- A caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis**
- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
Apadrinhamento Brasileiro: OSP_CIVIM_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

h. EP envia resposta da criança para padrinhos

h.1 EP confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução

A Equipe de Processamento acessa as pastas do Sharepoint diariamente para identificar as cartas postadas pelas OSPs. Após conferência preliminar dos MCSs (para assegurar que o MCS do nome do arquivo corresponde de fato à carta postada) as cartas são então baixadas e inseridas no **LTE** para tradução. No caso do Apadrinhamento brasileiro, em que a tradução não é necessária, basta postar as cartas na plataforma de leitura para aprovação do conteúdo pelos leitores terceirizados.

Enquanto as cartas do Apadrinhamento internacional aguardam tradução no LTE, elas devem ser impressas do Sharepoint e reservadas em ordem de **OSP** para que as traduções sejam anexadas posteriormente.

h.2 EP imprime traduções, anexa às cartas e realiza baixa dos MCSs

Ao imprimir as traduções do **LTE** e anexá-las às cartas, os respectivos MCSs Child Reply serão baixados automaticamente dentro do Salesforce. Quando existem dois ou mais MCSs numa mesma carta, apenas o MCS do nome do arquivo será baixado automaticamente, enquanto os demais deverão ser baixados manualmente dentro do Salesforce. No caso do Apadrinhamento brasileiro, basta imprimir as cartas lidas e aprovadas e realizar as baixas dos respectivos MCSs (OCORRÊNCIAS) no **Dynamics** com o auxílio de um leitor óptico de código de barras.



Sobre e-letters no LTE

Se a carta estiver assinalada como uma e-letter, ou seja, uma carta que o padrinho deseja receber pelo Donor Portal e não fisicamente, então o próprio LTE, automaticamente, moverá a carta e sua tradução para outro ambiente e a removerá da fila de impressão de traduções.

h.2 EP imprime etiquetas e envia cartas para os padrinhos

Quando as traduções são impressas e os MCSs baixados no LTE, as etiquetas de endereço dos padrinhos também são geradas automaticamente no  **Salesforce**. Já no Apadrinhamento brasileiro, a impressão das etiquetas de endereço se dá após rotina de baixa dos MCSs e a partir de uma planilha de dados gerada no  **Dynamics**. Uma vez impressas essas etiquetas, a Equipe de Processamento envelope cada carta, cola a respectiva etiqueta de endereço e prepara o malote para coleta dos Correios. Na agência dos Correios, as cartas são separadas por país e enviadas individualmente aos padrinhos.

É possível enviar a carta da criança para o EP pelos Correios?

Sim. A OSP poderá utilizar o Malote dos Correios que é recolhido semanalmente pela agência contratada. As cartas enviadas devem ser relacionadas num log físico, separado por tipo de Apadrinhamento (BRA ou INT), para conferência e assinatura da Equipe de Processamento que fará a abertura de cada malote.

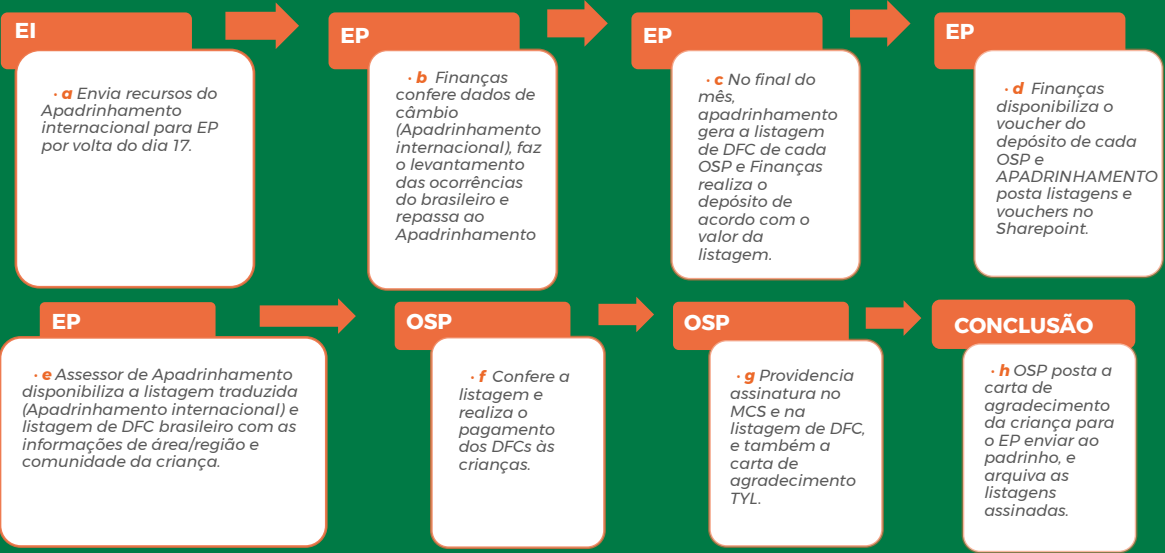
O log assinado é digitalizado e devolvido para a OSP indicando que todas as cartas listadas foram recebidas no EP sem inconsistências.



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO
PODSCATS DA BIBLIOTECA

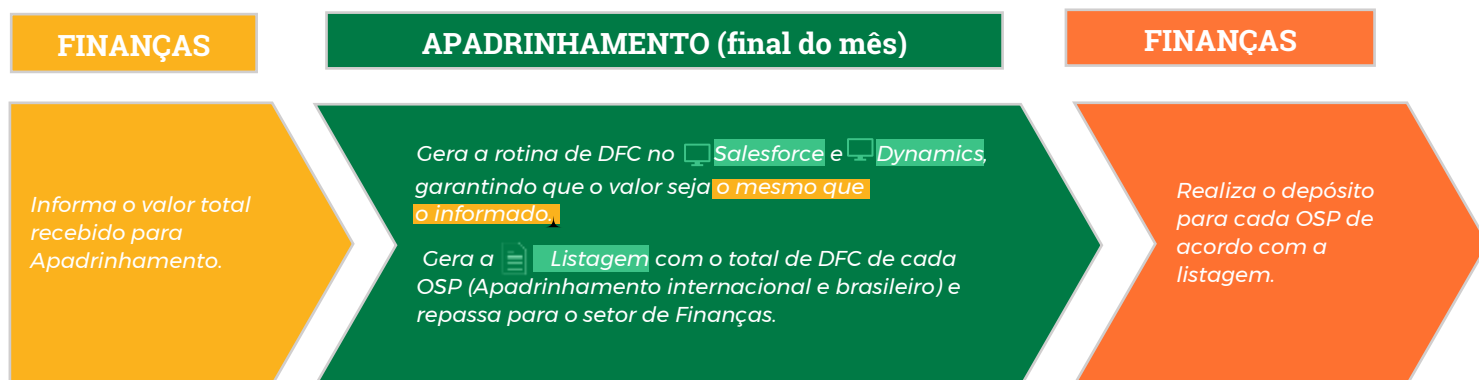
Nome	1.2.3 Enviar e agradecer presente financeiro do padrinho DFC
Tipos de cartas	Carta de Agradecimento do DFC (TYL)
Resumo do processo	 <pre> graph LR EI[EI] --> EP1[EP] EP1 --> EP2[EP] EP2 --> EP3[EP] EP3 --> EP4[EP] EP4 --> OSP1[OSP] OSP1 --> OSP2[OSP] OSP2 --> OSP3[OSP] OSP3 --> CONCLUSÃO[CONCLUSÃO] </pre> EI • a Envia recursos do Apadrinhamento internacional para EP por volta do dia 17. EP • b Finanças confere dados de câmbio (Apadrinhamento internacional), faz o levantamento das ocorrências do brasileiro e repassa ao Apadrinhamento EP • c No final do mês, apadrinhamento gera a listagem de DFC de cada OSP e Finanças realiza o depósito de acordo com o valor da listagem. EP • d Finanças disponibiliza o voucher do depósito de cada OSP e APADRINHAMENTO posta listagens e vouchers no Sharepoint. EP • e Assessor de Apadrinhamento disponibiliza a listagem traduzida (Apadrinhamento internacional) e listagem de DFC brasileiro com as informações de área/região e comunidade da criança. OSP • f Confere a listagem e realiza o pagamento dos DFCs às crianças. OSP • g Providencia assinatura no MCS e na listagem de DFC, e também a carta de agradecimento TYL. CONCLUSÃO • h OSP posta a carta de agradecimento da criança para o EP enviar ao padrinho, e arquiva as listagens assinadas.
Prazos	Carta de Agradecimento do DFC TYL: 45 dias
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo
Materiais	 Mail Control Slip (MCS) Log  Workbook  Listagem de DFC  Voucher  Planilha UDF
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução) e Sharepoint
Erros que podem acontecer	• MCSs sem assinatura • Listagens não preenchidas • Listagens somente com assinatura e sem a data • Criança agradece valor diferente do MCS • O recurso não é usado de acordo com o propósito do padrinho
Comentários de Auditoria Interna	O DFC deve ser repassado integralmente à criança mesmo que ela tenha sido desligada ou seu padrinho tenha cancelado. Todos os campos das listagens de DFC devem ser preenchidos pela OSP à caneta. Data e assinatura de quem recebeu o recurso são obrigatórias. As listagens de DFC devem ser arquivadas na OSP para consultas futuras.

a. b. e. EI envia recursos, EP confere dados de câmbio, gera rotina de DFC e realiza depósito para OSP

O DFC (Designated Fund Certificate) é um presente financeiro enviado pelo padrinho e pago integralmente ao seu afilhado. Ele pode ter um propósito designado (comprar alimentos, brinquedos, livros etc.) ou pode ser usado livremente de acordo com as necessidades e desejo da família.

Para que esse presente financeiro chegue até a criança, é necessário que o padrinho envie o recurso para o ChildFund Internacional (se for padrinho estrangeiro) ou para o ChildFund Brasil (se for padrinho brasileiro). Assim como acontece com as comunicações, também não é possível enviar quantias em dinheiro diretamente para a criança sem essa intermediação.

O  **Processo de DFC** começa com o repasse financeiro do ChildFund Internacional, por volta do dia 17 de cada mês. Quando esse total é verificado na conta do ChildFund Brasil, o Setor de Finanças deflagra o processo de DFC e passa a trabalhar em conjunto com o Apadrinhamento para concluir cada passo com sucesso.



d. e e. EP disponibiliza voucher, listagens e MCSs para OSP

Realizado o depósito para cada OSP, o setor de Finanças disponibiliza para o Apadrinhamento o  **Voucher** que comprova e detalha os valores transferidos. Este documento é postado individualmente na pasta Logs e Listagens do  Sharepoint, juntamente com 1) a  Listagem que discrimina cada presente financeiro de ambos os Apadrinhamentos e 2) com os  MCSs que rastrearão as cartas de agradecimento das crianças.

Para ajudar a OSP a se organizar, alguns materiais adicionais também são postados:

- Planilha com mensagens e propósitos dos presentes traduzidos
- Relação dos DFCs acima de 100 dólares
- Relação dos DFCs direcionados à OSP (e não às crianças) e respectivos MCSs avulsos
- Relação dos DFCs sem MCSs que demandam criação de MCSs avulsos (crianças desligadas, padrinhos que cancelaram etc.)

DFC E SEUS VALORES

- ✓ Abaixo de 10 dólares (Apadrinhamento internacional): deverá ser pago à criança mediante assinatura da listagem e do MCS. A criança não precisa escrever uma carta de agradecimento, mas a OSP precisará enviar o MCS assinado ao EP para que uma **TYL Padrão** do ChildFund Brasil seja enviada ao padrinho no prazo convencional de 45 dias. Esta carta padrão deve ser aprovada pelo Sponsorship Effectiveness Team do EI.
Abaixo de 50 dólares (Apadrinhamento brasileiro): será doação irrestrita ao ChildFund Brasil.
- > < Entre 10 e 100 dólares (Apadrinhamento internacional) ou 50 e 400 reais (Apadrinhamento brasileiro): deverá ser pago à criança mediante assinatura da listagem e do MCS. A criança deverá escrever uma carta de agradecimento ao padrinho, especificando como usou ou vai usar o recurso.
- ^ Acima de 100 dólares (Apadrinhamento internacional) ou 400 reais (Apadrinhamento brasileiro): deverá ser pago à criança mediante assinatura da listagem e do MCS. O EP e a OSP poderão solicitar instruções adicionais ao EI ou ao padrinho para verificar o propósito do presente antes de repassá-lo à família.

f. OSP confere a listagem e realiza o pagamento dos DFCs às crianças

Não havendo nenhuma **inconsistência** entre a listagem e os valores transferidos, a OSP poderá **dar início ao pagamento** dos presentes às crianças e famílias. Embora os procedimentos financeiros e contábeis envolvidos nesta etapa do processo devam ser consultados no Manual Financeiro, cabe reforçar que as listagens e MCSs sempre deverão ser preenchidos na íntegra à caneta, datados e assinados pelo Tesoureiro da OSP e por quem recebeu o recurso (preferencialmente um dos pais ou responsável, ou criança acima de 15 anos que não apresentem vulnerabilidade ou fatores de complicação).

A OSP também deve estar atenta aos propósitos dos presentes para orientar as famílias e acompanhar de perto aqueles casos acima de 100 dólares ou que são desdobramentos de Pedidos Especiais. Estes desdobramentos geralmente requerem algum tipo de evidência como fotos, recibos e relatórios e, por isso, é importante reforçar estes pontos com a família no ato do pagamento e da escrita da carta.



Pagamento de DFC via transferência eletrônica

Caso a OSP opte por realizar o pagamento do DFC via transferência eletrônica para a família, ela precisa verificar e armazenar as seguintes evidências:

- O titular da conta é a própria criança ou seus pais/responsável: declaração da família caso necessário.
- O propósito do DFC foi compartilhado com a família: listagem de DFC assinada etc.
- O recurso foi de fato pago para a família: recibo físico ou eletrônico

Cabe ressaltar que em qualquer forma de transferência do DFC para a família, os MCSs e listagens correspondentes sempre precisam ser assinados.

Caso o DFC seja um presente financeiro destinado à própria OSP, ela deverá usá-lo no prazo de 30 dias em compras ou serviços ligados diretamente aos programas e às crianças inscritas. O recurso não poderá ser acumulado em conta e nem gasto em despesas administrativas como contas de água, luz, internet, salário de funcionários etc.



Quando o propósito do DFC é abertura de Conta Poupança para a criança

Primeiramente, o padrinho deve comunicar sua intenção de abrir uma Conta Poupança para a criança por meio de um **Pedido Especial**, onde os seguintes pontos são esclarecidos:

- Não existe um valor mínimo para abertura de Conta Poupança no Brasil, sendo exigido apenas um depósito inicial no ato da abertura da conta.
- A OSP poderá apoiar na abertura dessa conta com orientações quanto à documentação exigida e às formas e canais adequados para movimentação dos recursos.
- A OSP não será cossignatária da conta da criança.
- Embora a OSP encoraje e comunique à família as intenções e instruções do padrinho para a utilização da Conta Poupança, somente a família (e não a OSP) terá 100% do controle sobre a movimentação, saldo, depósito e saques realizados na conta.
- Nem o ChildFund Brasil e nem a OSP poderão monitorar como a família utilizará a Conta Poupança.

g. OSP providencia a carta de agradecimento da criança

Cada OSP articula o pagamento dos DFCs e a escrita da carta da forma que lhe parece mais prática, segura e didática. Algumas organizações incorporam essa rotina a atividades e oficinas que promovem momentos de diálogos, reflexão e fortalecimento de vínculos. Outras, visando discrição e privacidade, preferem individualizar o processo e atender às famílias com horário marcado num local mais reservado. O importante, independente do perfil da OSP, é fomentar os valores de gratidão ao padrinho e de responsabilidade pessoal diante do presente recebido. Receber o recurso com alegria e aplicá-lo com sabedoria deve ser o gesto das crianças e famílias pelo privilégio que lhes é proporcionado.

Com exceção dos presentes **abaixo de 10 dólares** (Apadrinhamento internacional) e **abaixo de 50 reais** (Apadrinhamento brasileiro), todo presente financeiro deve ser agradecido por meio de uma carta (TYL). Entretanto, considerando que a carta de agradecimento tem um prazo a ser cumprido, não é possível esperar que a criança utilize o recurso para só depois escrever a TYL para o padrinho. Por isso, a carta de agradecimento deverá ser escrita no ato do pagamento do DFC, bastando a criança descrever para o padrinho como irá utilizar o recurso.

	Padrões
 Carta de Agradecimento do DFC (TYL Thank You Letter) Prazo: 45 dias É a carta que a criança envia ao padrinho para agradecer um presente financeiro acima de 10 dólares. (Apadrinhamento internacional) ou acima de 50 reais (Apadrinhamento brasileiro). É também a carta que a OSP envia ao padrinho quando o presente financeiro é destinado a ela mesma.	- O MCS, que funciona como um recibo para o padrinho, deve estar assinado à caneta pela criança ou responsável. - A criança deve descrever na carta o valor recebido (dólar e real) e como utilizou ou irá utilizar o recurso. - O propósito descrito pela criança deve ser compatível com o propósito e quaisquer instruções adicionais apontadas pelo padrinho. - A carta de agradecimento da OSP segue os mesmos padrões acima, devendo, porém, ser escrita por um diretor (a) ou coordenador (a) que explique como o recurso foi usado e em qual contexto programático. Exemplo: se a OSP comprou uma caixa de lápis de cor, ela deve explicar que aqueles lápis ficarão na sala de artes, por onde passam X crianças, onde acontecem oficinas X vezes na semana, onde são trabalhadas as habilidades sociais x, y e z etc.

h. OSP posta carta de agradecimento para EP enviar ao padrinho

Se a carta de agradecimento da criança estiver dentro de todos os padrões desta seção, então basta a OSP **colar o MCS** assinado na carta, **digitalizá-la** e postar o arquivo pdf na pasta do Sharepoint. Os padrões a serem seguidos são:

- A digitalização deve estar com boa qualidade, e a caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis**
- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
Apadrinhamento Brasileiro: OSP_DFC_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

As listagens preenchidas e assinadas devem ser arquivadas para fins de auditoria e consultas futuras.

h.1 EP envia carta de agradecimento ao padrinho

h.1.1 EP confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução

A Equipe de Processamento acessa as pastas do Sharepoint diariamente para identificar as cartas postadas pelas OSPs. Após conferência preliminar dos MCSs (para assegurar que o MCS do nome do arquivo corresponde de fato à carta postada) as cartas são então baixadas e inseridas no  **LTE** para

tradução. No caso do Apadrinhamento brasileiro, em que a tradução não é necessária, basta postar as cartas na plataforma de leitura para aprovação do conteúdo pelos leitores terceirizados. Enquanto as cartas do Apadrinhamento internacional aguardam tradução no LTE, elas devem ser impressas do Sharepoint e reservadas em ordem de OSP e data para que as traduções sejam anexadas posteriormente.

h.1.2 EP imprime traduções, anexa às cartas e realiza baixa dos MCSs

Ao imprimir as traduções do  **LTE** e anexá-las às cartas, os respectivos MCSs serão baixados automaticamente dentro do Salesforce. Quando existem dois ou mais MCSs numa mesma carta, apenas o MCS do nome do arquivo será baixado automaticamente, enquanto os demais deverão ser baixados manualmente dentro do Salesforce. No caso do Apadrinhamento brasileiro, basta imprimir as cartas lidas e aprovadas e realizar as baixas dos respectivos MCSs no  **Dynamics** com o auxílio de um leitor óptico de código de barras.

Sobre e-letters no LTE



Se a carta estiver assinalada como uma e-letter, ou seja, uma carta que o padrinho deseja receber pelo Donor Portal e não fisicamente, então o próprio LTE, automaticamente, moverá a carta e sua tradução para outro ambiente e a removerá da fila de impressão de traduções.

h.1.3 EP imprime etiquetas e envia cartas para os padrinhos

Quando as traduções são impressas e os MCSs baixados no LTE, as etiquetas de endereço dos padrinhos também são geradas automaticamente no  **Salesforce**. Já no Apadrinhamento brasileiro, a impressão das etiquetas de endereço se dá após rotina de baixa dos MCSs e a partir de uma planilha de dados gerada no  **Dynamics**. Uma vez impressas essas etiquetas, a Equipe de Processamento envelope cada carta, cola a respectiva etiqueta de endereço e prepara o malote para coleta dos Correios. Na agência dos Correios, as cartas são separadas por país e enviadas individualmente aos padrinhos.

O que acontece com o DFC quando a criança é desligada?



APADRINHAMENTO BRASILEIRO

Assim como no Apadrinhamento internacional, o DFC no Apadrinhamento brasileiro também não é fechado automaticamente quando a criança é desligada. Sua baixa ocorrerá mediante um dos procedimentos abaixo:

OSP consegue localizar a criança desligada, paga o presente e envia a TYL para baixar o DFC.

OSP não consegue localizar a criança, utiliza o recurso em seus programas (abaixo de 400 reais) e envia a TYL para baixar o DFC no prazo.

OSP não consegue localizar a criança e devolve o recurso (acima de 400 reais) para o ChildFund Brasil. O setor de Finanças baixa o DFC mediante essa devolução.



APADRINHAMENTO INTERNACIONAL

O DFC não é baixado automaticamente quando a criança é desligada. Sua baixa ocorrerá mediante um dos três procedimentos abaixo:

OSP consegue localizar a criança desligada, paga o presente e envia a TYL para baixar o DFC.

OSP não consegue localizar a criança, utiliza o recurso em seus programas (abaixo de 100 dólares) escreve e envia a TYL para baixar o DFC.

OSP não consegue localizar a criança e devolve o recurso (acima de 100 dólares) para o ChildFund Brasil.

2.2 Particularidades

APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ABAIXO DE 100 DÓLARES

Nome	1.3.1 Processar DFCs que não puderam ser pagos à criança (Kept by LP/Community e Undeliverable)
Tipos de cartas	Carta de Agradecimento do DFC
Resumo do processo	APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ABAIXO DE 100 DÓLARES OSP → EP - OSP: a Aplica o recurso em seus programas e escreve TYL para padrinho. - EP: b Processa TYL da OSP e fecha o DFC no Salesforce com a opção "Kept by LP/Community" APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ACIMA DE 100 DÓLARES OSP → EP → EP - OSP: a Devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento. - EP: b Preenche planilha UDF e envia para Financeiro junto com o comprovante da OSP. - EP: c Comunica a devolução para o EI e fecha o DFC no Salesforce com a opção "Undeliverable". APADRINHAMENTO BRASILEIRO (ACIMA DE 400 REAIS) OSP → EP → EP - OSP: a Devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento. - EP: b Entra em contato com o padrinho para informe da destinação do recurso. - EP: c DFC é baixado no sistema e usado como doação irrestrita ao ChildFund Brasil.
Prazos	Carta de Agradecimento de DFC: 45 dias
Materiais	Mail Control Slip (MCS) Log Workbook Listagem de DFC Planilha UDF
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint, E-mail lincsprocessamento@childfund.org
Comentários de Auditoria Interna	A OSP deve arquivar o comprovante do DFC devolvido ao EP (acima de 100 dólares ou qualquer valor, no caso do Apadrinhamento brasileiro) junto com a listagem de DFC para fins de auditoria e consultas futuras. Uma cópia da carta de agradecimento da OSP ao padrinho (abaixo de 100 dólares) também deve ser arquivada junto com a listagem de DFC.

a. OSP aplica o recurso em seus programas e escreve TYL para o padrinho

Como já mencionado, todo DFC deve ser pago integralmente à criança mesmo que ela tenha sido desligada ou que **seu padrinho tenha cancelado** o vínculo. Entretanto, nos casos em que não é possível localizar a criança (mudou de área, ausência sem previsão de retorno etc.) a OSP poderá usar o recurso em seus programas desde que o valor do mesmo seja abaixo de 100 dólares.

Na carta de agradecimento ao padrinho, que deve ser enviada dentro do prazo convencional de 45 dias, um membro da diretoria ou coordenador (a) deverá assinar o MCS, explicar como a OSP se esforçou para entregar o presente à criança e como ele será **aplicado para beneficiar toda a comunidade**. Lembrando que, caso a criança ainda não se encontre desligada dentro do sistema, a OSP deverá providenciar a Ficha de Desligamento primeiro para só depois utilizar o recurso e agradecer o padrinho.

A carta de TYL deverá ser enviada normalmente para processamento no EP através do Sharepoint. Todos os padrões de digitalização, renomeação, log e postagem da pg 89 se aplicam aqui.

b. EP processa a TYL da OSP e baixa o DFC com a opção "Kept by LP/Community"

Estando a criança desligada no sistema, a Equipe de Processamento poderá processar a carta de agradecimento normalmente utilizando a opção **"Kept by LP/Community"** no momento da baixa do MCS no  **Salesforce**.

APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ACIMA DE 100 DÓLARES

a. OSP devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento

Quando não é possível localizar a criança e entregar o presente financeiro acima de 100 dólares, a OSP não poderá utilizar o recurso em seus programas. Ela precisará devolver a quantia para uma das contas do ChildFund Brasil e enviar o comprovante para o e-mail lincsprocessamento@childfund.org detalhando todos os dados do DFC (criança, valor, propósito etc.). Para fins contábeis e de prestação de contas ao ChildFund Brasil, este procedimento de devolução deve ocorrer dentro do próprio mês.

Uma cópia deste comprovante deve ser arquivada pela OSP junto com a listagem de DFC para fins de auditoria e consultas futuras.

b. e c. EP preenche planilha UDF, comunica devolução para EI e baixa o DFC com a opção "Undeliverable"

De posse do comprovante de depósito da OSP, a Equipe de Processamento deve preencher a  **Planilha UDF** e enviar todo o material para o setor de Finanças. Este setor é responsável por informar ao EI sobre os DFCs devolvidos no Working Fund, e a Equipe de Processamento por baixar os MCSs dos DFCs no  **Salesforce** usando a opção "Undeliverable - over \$100".

APADRINHAMENTO BRASILEIRO (ACIMA DE 400 REAIS)

a. OSP devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento

No Apadrinhamento brasileiro, quando não é possível localizar a criança e entregar o presente de qualquer valor, a OSP deve devolver o recurso para o ChildFund Brasil usando uma das contas abaixo que também são usadas para devolver recursos do Apadrinhamento internacional:



Banco do Brasil
Ag: 3394-4
Conta: 8012-8



Banco Bradesco
Ag: 3484-3
Conta: 62211-7



Banco Itaú
Ag: 3075
Conta: 24296-0

O comprovante de depósito deverá ser enviado para lincsprocessamento@childfund.org detalhando todos os dados do DFC (criança, valor, propósito etc.).

b e c EP entra em contato com o padrinho e baixa DFC no sistema

O setor de Relacionamento com o Doador deve entrar em contato com o padrinho e informar que o recurso será utilizado como doação irrestrita. Mediante essa definição, o DFC poderá ser baixado no **Dynamics**.

Nome		1.3.2 Processar dinheiro em espécie ou cheque encontrado na carta do padrinho	
Tipos de cartas	Carta do Padrinho		
Resumo do processo	EP • a Relaciona num log as informações do cheque. → EP • b Envia todo o material para a tesouraria do ei, e escreve um policy reminder para o padrinho → EI / IA • c Recebe o material, confere cada item e devolve o log assinado para o ep. → CONCLUSÃO • d EP arquiva log assinado para fins de auditoria e consultas futuras.		
Prazos	N/A		
Indicador	N/A		
Materiais	Log Tesouraria		
Sistema	N/A		
Ambientes	Malote de Richmond		
Erros que podem acontecer	Não recebimento da confirmação de recebimento pelo EI		
Comentários de Auditoria Interna	- Como contêm endereços e itens de valor, as cartas dos padrinhos devem ser armazenadas em local seguro, trancado e de acesso restrito dentro do EP. - Partindo deste mesmo princípio, as cartas dos padrinhos devem ser abertas na presença de no mínimo dois colaboradores		

a. EP relaciona num log as informações do dinheiro ou cheque

Quando se deparar com dinheiro em espécie ou cheque dentro de algum envelope enviado pelo padrinho, a Equipe de Processamento deverá preparar um  **Log Tesouraria** para, na etapa seguinte, enviar estas quantias para o ChildFund Internacional nos EUA, ou para o endereço do Membro da Aliança correspondente. Como a legislação brasileira não permite a circulação de dinheiro em espécie por meio dos Correios ou UPS, apenas os cheques devem ser devolvidos.

Este log deve conter:

- ✓ Nome do padrinho, ou o nome que constar no cheque
- ✓ Valor da quantia descrita no cheque
- ✓ Data de recebimento no EM
- ✓ Data de envio para o EI

Estes valores nunca são enviados diretamente para a criança e nem processados pelo EP.

b. EP envia todo o material para a Tesouraria do EI, e escreve um Policy Reminder para o padrinho

A Equipe de Processamento deve protocolar estes materiais no setor de Finanças, para que este os envie ao EI no **malote de Richmond** com data mais próxima. Já os materiais referentes a padrinhos da Aliança devem ser enviados para os escritórios correspondentes, e não para Richmond.

Tudo o que o padrinho enviou dentro do envelope deve ser encaminhado para o EI ou IA correspondente junto com o cheque em questão. Caso exista uma carta endereçada à criança, uma cópia dela deverá ser encaminhada para o EI ou IA e a original poderá **seguir para a criança**.

Uma  **Carta-Lembrete** (Policy Reminder) deverá ser enviada ao padrinho reforçando que toda contribuição financeira precisa ser enviada diretamente para o ChildFund Internacional, e não para o EP. Se o padrinho for da Aliança, então esse lembrete deverá ser direcionado ao escritório correspondente para que o mesmo entre em contato com o padrinho.

c. EI / IA recebe o material, confere cada item e devolve o log assinado para o EM

Ao receber os materiais, o setor de Tesouraria do EI ou do membro da Aliança, confere cada item enviado de acordo com o que foi listado no log. Este mesmo log é então assinado e devolvido para o EP confirmando o recebimento sem inconsistências.

d. EP arquiva log assinado para fins de auditoria e consultas futuras

O log assinado que foi devolvido pelo setor de Tesouraria do EI ou membro da Aliança, deve ser digitalizado e salvo no  **One Drive** com a seguinte regra de renomeação:

- INTERNACIONAL: INTER_CHECK_DATA OU INTER_CASH_DATA /
- BRASILEIRO: BRA_CHECK_VALOR_NOMEMADRINHA_DATA OU BRA_CASH_VALOR_NOMEMADRINHA

Nome	1.3.3 Reprovar e corrigir comunicações fora dos padrões
Tipos de cartas	Todos os tipos de carta
Resumo do processo	CARTA DA CRIANÇA EP → EP → OSP • a Identifica erro ou inconsistência na carta da criança. • b Relaciona o caso na planilha de devoluções e encaminha carta para osp corrigir. • c Corrige ou providencia nova carta da criança e envia para o EP. CARTA DO PADRINHO EP → EP → EP • a Identifica erro ou inconsistência na carta do padrinho. • b Encaminha internamente ou envia o caso para sponsor care (ei), ia correspondente, ou relacionamento com o doador (apadrinhamento brasileiro) • c Encaminha a carta do padrinho à criança ou arquiva a comunicação.
Prazos	• Carta de Boas-Vindas: 20 dias • Carta de Reforço: 90 dias • Carta Amistosa: 30 dias • Carta Espontânea: 5 dias • Carta do Padrinho: 45 dias • Bouncebacks: 45 dias • Carta de agradecimento do DFC: 45 dias
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo
Materiais	📄 Mail Control Slip (MCS) 📄 Log 📄 Workbook 📄 Planilha de Devolução
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint
Erros que podem acontecer	Casos ainda não vivenciados e que requerem consulta à direção ou ao EI.
Comentários de Auditoria Interna	N/A

CARTA DA CRIANÇA

a. EP identifica erro ou inconsistência na carta da criança

O processo de triagem da carta da criança começa na OSP e é reforçado pelo EP por meio da leitura e tradução de cada comunicação individualmente. Apesar destes filtros, quando o conteúdo da carta da criança viola qualquer regra ou princípio descrito nas páginas desse manual, é necessário interceptar o processo e realizar as correções necessárias.

No Apadrinhamento internacional, os tradutores sinalizam os erros ou inconsistências encontradas usando o  **Quality Session** do LTE. Nele é possível selecionar uma das opções oferecidas por uma  **Lista-Padrão** de erros e ainda acrescentar comentários que detalhem melhor a situação encontrada. Estes casos são acessados diariamente pela Equipe de Apadrinhamento e podem ser 1) esclarecidos e liberados **(por meio de consultas e investigações internas)** ou então 2) reprovados e encaminhados para **correção da OSP**.

Já no Apadrinhamento brasileiro, os leitores poderão sinalizar qualquer erro ou inconsistência utilizando a plataforma de leitura de cartas brasileiras.

b. EP relaciona caso na Planilha de Devoluções e encaminha carta para OSP corrigir

Todas as cartas que precisam ser encaminhadas para correção na OSP, sejam do Apadrinhamento brasileiro ou internacional, devem ser registradas na  **Planilha de Devolução** com os dados da criança, MCS, motivo e data da devolução. A Equipe de Processamento deve sinalizar o motivo da devolução da carta no "Menu de Devoluções" e postar este arquivo na pasta Rejeitados da OSP dentro do  **Sharepoint**. A regra de renomeação do arquivo é:

- Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
- Apadrinhamento Brasileiro: OSP_TIPO DE CARTA_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

Caso a carta da criança seja física, isto é, ela chegou no EP pelo malote dos Correios, então ela será devolvida para a OSP pelo mesmo malote. Basta a Equipe de Processamento relacioná-la na Planilha de Devolução e anexar uma nota à carta explicando o motivo da devolução e o que precisa ser corrigido.

c. OSP corrige ou providencia nova carta da criança e envia para o EP

Quando uma carta está em processo de devolução devido a erros ou inconsistências, seu MCS permanece aberto no sistema e o tempo de resposta da correspondência segue aumentando normalmente até o dia da baixa. Sendo assim, a OSP deve priorizar esses casos e enviá-los de volta ao EP o mais rápido possível.

Algumas correções podem ser bem simples como, por exemplo, assinar um MCS de DFC que estava em branco, ou fazer uma cópia da carta que estava ilegível. Entretanto, como a carta da criança não pode conter rasuras ou qualquer indício de edição do conteúdo original, a maioria das correções demandará a escrita de uma nova comunicação por parte da criança e da família.

Providenciadas as correções ou uma nova carta da criança, a mesma deve ser postada na pasta de correspondências do Sharepoint de acordo com os padrões abaixo:

- A caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis**
- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
Apadrinhamento Internacional: REJ_ N° MCS
Apadrinhamento Brasileiro: REJ_OSP_TIPO DE CARTA_N° DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

CARTA DO PADRINHO



EP identifica erro ou inconsistência na carta do padrinho e realiza os encaminhamentos

O processo de triagem da carta do padrinho se dá ou no momento da tradução, no Apadrinhamento internacional, ou durante a leitura do conteúdo que é realizada pela Equipe de Processamento, no Apadrinhamento brasileiro.

No Apadrinhamento internacional, os tradutores sinalizam os erros ou inconsistências encontradas usando o **Quality Session** do LTE. Nele é possível selecionar uma das opções oferecidas por uma **Lista-Padrão** de erros e ainda acrescentar comentários que detalhem melhor a situação encontrada. Estes casos são acessados diariamente pela Equipe de Processamento e podem ser 1) esclarecidos e liberados **(por meio de consultas e investigações internas)** ou então 2) reprovados e **encaminhados** para o setor de Sponsor Care via **Routed Case** no Salesforce (se for um padrinho dos EUA) ou por e-mail para o IA correspondente se for um padrinho de um membro da Aliança.

Já no Apadrinhamento brasileiro, quando não é possível esclarecer internamente e liberar a carta para a criança, o caso é então encaminhado para o setor de Relacionamento com o Doador onde o mesmo poderá ser tratado **diretamente com o padrinho ou no Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento**.

IMPORTANTE: Os casos encaminhados para o Sponsor Care, membro da Aliança ou Atendimento ao Doador, devem ser acompanhados numa **Planilha** compartilhada com o setor de Pedidos Especiais. Caso eles não possam ser liberados para envio à criança, eles devem então ser cancelados no sistema com uma nota explicativa para que não sejam contabilizados como atrasos nos relatórios das OSPs

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO

GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO

PODSCATS DA BIBLIOTECA