

SIC 156 – Gestão e Controle

Sumário

Introdução	2
1. Conceitos e fundamentos.....	2
1.1. O serviço Fala Vitória 156.....	2
1.2. Call-center	3
1.3. “Falamos direto com o cidadão!”	3
1.4. Destino do chamado e classificação.....	3
2. Papel do supervisor e assessor.....	4
2.1. Estrutura do SIC 156.....	4
2.2. Fluxograma	4
2.3. Atribuições do supervisor.....	5
2.4. Definindo um bom nome de serviço	6
4. Gestão e controle de chamados.....	6
4.1 Avaliação do chamado	6
4.2. Ferramentas de controle	7
4.3. Boas práticas	8
4.4 Relatórios do sistema	9
5. Conclusão	10
Autor.....	10

Introdução

Olá. Esse é um módulo do SIC 156 de gestão e controle.

O objetivo deste módulo é apresentar para as pessoas que são responsáveis por grupos no sistema as boas práticas, ferramentas e recomendações sobre o uso do sistema, para melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado.

Nós disponibilizamos, desde o início da operação do SIC um curso completo, voltado para pessoas que nunca usaram ou entraram no sistema ou que já entraram, mas que nunca tiveram oportunidade de treinamento. Dentro do SIC 156, há três perfis principais: um chamado de rede de resposta, o supervisor e o assessor das secretarias. Neste curso de Gestão e Controle, o foco é voltado para os supervisores e assessores, o que o sistema tem para melhorar a ação de gestão de controle dos seus grupos e da sua Secretaria.

1. Conceitos e fundamentos

1.1. O serviço Fala Vitória 156

Antes de tudo, é importante fazer uma contextualização do serviço Fala Vitória 156. Criado em 2007, este é um canal de comunicação que coloca o cidadão em contato direto com a prefeitura de Vitória para receber informações, dar sugestões, fazer reclamações ou solicitar qualquer serviço. Em 2011, foi totalmente reformulado para o sistema e metodologia como conhecida atualmente. As demandas são recebidas por telefone fixo ou celular (celular tem que estar dentro na área física do município de Vitória), por formulários disponíveis no site da prefeitura e pelo aplicativo Vitória online disponíveis nas lojas iOS e Google Play. Neste momento, está sendo construída a integração para abertura de chamados via WhatsApp.

Quando as demandas são recebidas por telefone, essas chamadas são atendidas por um call-center contratado (terceirizado). Caso a demanda do cidadão seja algo que o call-center tenha condições de responder de forma imediata, a resposta é dada. Se o serviço depende de uma contraprestação de serviços de equipes da prefeitura ou alguma informação específica que só a prefeitura pode fornecer, então o call-center usa o SIC para registrar um chamado.

Caso a demanda se refira a pedidos de informação, baseados na Lei de Acesso à Informação – LAI, ou denúncias anônimas a forma de entrada é apenas pelo formulário do site institucional.

No SIC 156 podem existir 5 tipos de chamados:

- **Solicitação de serviço** refere-se a toda demanda que, para ser atendida, necessita obrigatoriamente de dispêndio de recursos e materiais. Tratado pela rede de resposta específica do assunto.
- **Denúncias** são reclamações que envolvem atos ilícitos referentes aos agentes públicos e recebem tratamento sigiloso pelas Ouvidorias.
- **Elogio e Sugestão** chamados também direcionados a rede de resposta específica do assunto selecionado.
- **Reclamação** é quando o cidadão já fez uma solicitação de serviço e não foi atendido, mostra-se insatisfeito em relação a um serviço já executado pela Prefeitura ou foi mal atendido nos equipamentos públicos. É a recorrência. São tratados pela Assessoria da secretaria correspondente ao assunto.

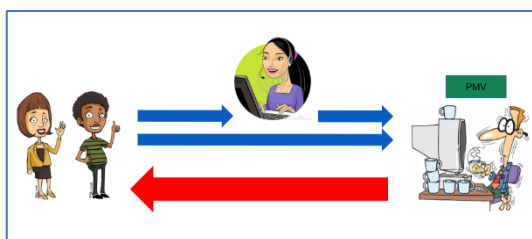
1.2. Call-center

Atualmente a prefeitura tem um contrato com uma empresa de call-center localizada em Vitória. O funcionamento do atendimento humano inicia-se às 8h e vai até às 22h. Fora desse intervalo, a URA (Unidade de Resposta Audível) informa que o cidadão pode abrir o chamado dele pelo site ou app. Chamamos esse atendimento feito pela empresa de atendimento em primeiro nível que se restringe a abrir chamados e, caso um cidadão ligue para perguntar sobre um chamado que ele abriu previamente, o atendente pode ler a resposta registrada pela prefeitura.

É importante observar que o call-center é uma empresa externa contratada que apenas pode responder ao cidadão aquilo para o qual foi treinado. Por isso é essencial que os gestores dos assuntos e serviços da prefeitura mantenham a empresa sempre informada de atualizações e mudanças no fluxo de atendimento dos seus serviços. Esta atualização pode ser feita da melhor forma a ser combinada com a Ouvidoria, gestora do sistema, e pode ser desde um simples envio de um comunicado a um treinamento presencial.

1.3. “Falamos direto com o cidadão!”

Como já falamos, o call-center recebe a demanda relatada pelo cidadão e a transcreve, abrindo



um chamado no sistema. Esse chamado é respondido pela prefeitura e é retornado diretamente para o cidadão, sem intermediários. Nós falamos direto com o cidadão! A resposta dada por nós, funcionários da Prefeitura, é enviada diretamente para o e-mail ou aplicativo do cidadão.

Por isso é muito importante o trabalho dos supervisores e assessores depois eles zelam pela boa resposta e pela qualidade do atendimento recebido pela pessoa solicitante. Estas pessoas são as responsáveis por tudo que o cidadão lê e escuta sobre a demanda que ele faz na Prefeitura. Isso resume a importância do trabalho diário dos supervisores e assessores e o porquê de termos elaborado este curso.

1.4. Destino do chamado e classificação

O sistema SIC 156 tem uma inteligência interna de determinar qual o grupo de atendimento baseado principalmente no tipo de chamado e no serviço escolhido. Em alguns casos, leva em conta também o bairro. Não fica a cargo da pessoa que cadastra o chamado escolher para qual “local” (grupo) o chamado vai, e sim o próprio sistema, de acordo com a configuração feita pela Ouvidoria.

Para um cidadão o seu chamado é sempre prioritário, não é mesmo? E ele tem razão no seu pensamento! Porém a prefeitura não consegue atender a todos com prioridade. “Onde não há

Classificação (Matriz GUT)

Gravidade
Caso o problema não seja resolvido a médio e longo prazo qual será o impacto?
 Sem gravidade Pouco grave Grave Muito grave Extremamente grave

Urgência
A resolução desse problema pode esperar ou deve ser realizada imediatamente?
 Pode esperar Pouco urgente O mais rápido possível É urgente Precisa ação imediata

Tendência
Se não resolver esse problema *agora* ele vai piorar pouco a pouco ou bruscamente?
 Não irá mudar Irá piorar a longo prazo Irá piorar Irá piorar a curto prazo Ira piorar imediatamente

prioridade, nada é prioridade.” Por isso, o sistema tem uma forma de classificar o chamado e criar um ranking: a Matriz GUT (gravidade, urgência e tendência). São 3 perguntas, uma para cada item com cinco opções de resposta. Cada resposta tem um valor de 1 a 5. O ranking é dado a partir da multiplicação de cada resposta, gerando um valor entre 1 a 125, tendo a Prefeitura

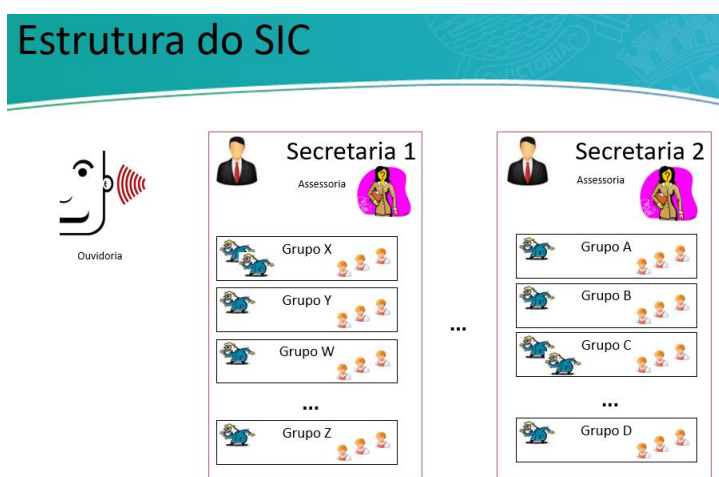
determinado que são considerados protocolos de tratamento imediato aqueles com ranking superior e igual a 64. Com isso, a Prefeitura consegue identificar o que deve ser atendido de forma prioritária.

Para escolher as respostas da matriz o call center não faz exatamente as perguntas descritas na classificação prévia, mas, sim, com diálogo e perguntas auxiliares ele identifica a gravidade, urgência e tendência daquele problema, escolhendo a resposta mais apropriada. Para chamados que são inseridos pelo próprio cidadão (site e app), a pessoa da prefeitura que recebe a demanda chamado, pelo conteúdo do chamado e respostas dadas, faz a classificação.

2. Papel do supervisor e assessor

2.1. Estrutura do SIC 156

Dentro da Prefeitura o SIC 156 é gerido pela **Ouvidoria Municipal** que é responsável por fazer todas as inserções e alterações necessárias, configurando um sistema da forma que a Secretaria e grupos de atendimento desejam, de forma a otimizar o atendimento. Por ser o órgão gestor do 156, a Ouvidoria tem acesso a todos os chamados, de todas as secretarias. Cada Secretaria tem uma estrutura, um grupo, de **Assessoria**. Os assessores podem acessar qualquer chamado que esteja associado à sua Secretaria, em qualquer um dos grupos. Dentro das secretarias temos vários **grupos de resposta**, tendo dentro de cada um deles um ou mais supervisores.



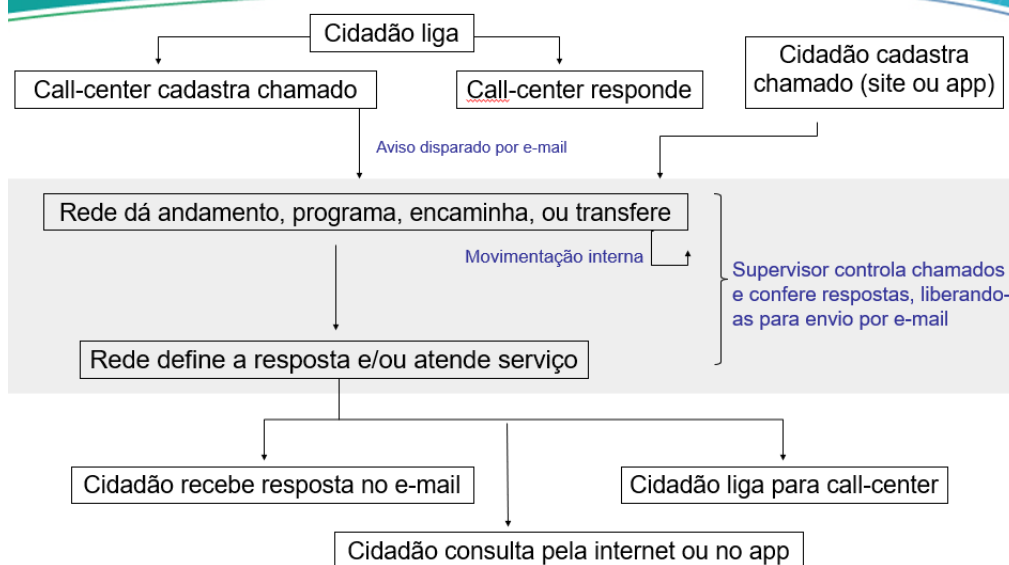
Em todos os grupos, de qualquer nível, podem ser configuradas uma ou mais pessoas para serem os supervisores. Não é obrigatório, que todos os grupos de resposta tenham um supervisor. Se a secretaria desejar, pode manter os supervisores no grupo de assessoria. Essa decisão fica a critério da secretaria - e pode ser revertida. sempre que necessário.

2.2. Fluxograma

Aberto o chamado, este deve, então, ser respondido pela prefeitura. Dentro do fluxograma completo do SIC 156, apresentado na figura abaixo, cabe aos supervisores e assessores principalmente a validação de todas as respostas fornecidas no sistema. Da mesma forma que o cidadão pode abrir o chamado pelo call-center, site ou aplicativo, pode também saber das respostas por meio dessas três entradas, sendo o site e aplicativo, sem intermediários, lendo, então, o exato texto fornecido pelo supervisor.

Estão à disposição dos supervisores e assessores todas as funcionalidades disponíveis para a rede de resposta, mas cabe a eles, apenas a eles, a tarefa de fechar/concluir os chamados.

Fluxograma



2.3. Atribuições do supervisor

A atribuição mais importante do supervisor é garantir que as respostas liberadas e enviadas aos municípios sejam corretas e personalizadas, promovendo o bom atendimento e acolhimento do cidadão. Essa tarefa é feita na opção de validar as respostas e fechar o chamado.

Outra atribuição é controlar os prazos de resposta, atentando-se para três situações possíveis de atrasos na resposta dos chamados:

1. Chamados que não receberam algum andamento (não necessariamente a conclusão) em até 5 (cinco) dias após a abertura.
2. Chamados que foram programados e não atualizados.
3. Chamados cujo tempo de conclusão tenham ultrapassado.

Cabe ao supervisor orientar a Ouvidoria a configurar corretamente o seu grupo, informando:

- Rede de resposta – quem são as pessoas supervisoras ou não que devem estar dentro do grupo.
- Opções do assunto (perguntas específicas) – quais são as perguntas que devem ser feitas ao cidadão no ato do cadastro do chamado, referentes ao assunto de competência do grupo. Aqui é importante dizer que há no sistema a marcação de pedir ou não o endereço para o assunto e, se for, o endereço completo já será solicitado ao cidadão. As perguntas específicas do assunto, então, não precisam ser referentes ao endereço.
- Perguntas mais frequentes – qualquer pergunta e sua resposta que o supervisor julgar como frequente, evitando a abertura de chamados para perguntas das quais já se saiba a resposta.

Das tarefas que o supervisor pode fazer sem necessidade de solicitação à Ouvidoria:

- Gerenciar sub-assuntos – Nada mais do que uma divisão do assunto apenas para caráter informativo e de organização do serviço. Apenas a rede de resposta (e, claro, o supervisor) pode associar um sub-assunto ao manipular o chamado.
- Cadastrar regime de plantão – Possibilidade de direcionar fluxos em períodos específicos. Esta funcionalidade é específica para grupos cujo fluxo seja configurado por bairro.

O assessor das secretarias é aquela pessoa que deve ficar atenta aos novos serviços lançados pela gestão ou alterações significativas na metodologia do atendimento de um serviço, principalmente se ele envolve a interação com o cidadão. Neste caso, ele é o responsável por garantir que o call-center seja devidamente avisado e treinado para atender ao cidadão da forma correta e atualizada.

Falando especificamente sobre novos serviços, o assessor/supervisor deve também estar atento à qualidade as informações passadas para Ouvidoria com objetivo de configurar o sistema. O nome do serviço, nesses casos, precisa de uma atenção especial, e vamos tratar no próximo item desta apostila.

2.4. Definindo um bom nome de serviço

Quando a gestão lança um novo serviço, normalmente ele tem um nome. Ao indicar para Ouvidoria a necessidade de configurar o SIC 156, é importante ter em mente que este nome de serviço é o primeiro contato que o cidadão e o call-center têm sobre aquele tema. Por isso, é de extrema importância que o nome do serviço seja:

- Simples – O nome precisa usar termos gerais e de uso comum, evitando termos técnicos e que sejam de conhecimento exclusivo da equipe técnica e siglas da Prefeitura. Evite redundâncias que não interessam ao cidadão.
- Objetivo – O cidadão tem que conseguir identificar do que se trata de forma rápida e direta. O nome deve ser objetivo e com significado evidente.

Além disso, é preciso a avaliação: “Este serviço é interno ou para público externo?” As secretarias precisam de uma avaliação clara se aquele serviço é para o público interno (funcionários, terceirizados) ou externo, o cidadão. O Fala Vitória 156 tem o objetivo principal de atender ao público, portanto, não cabe inserção nele de serviços e procedimentos internos ou de rotina da secretaria.

4. Gestão e controle de chamados

4.1 Avaliação do chamado

Assim que o chamado é finalizado, o cidadão, caso tenha fornecido e-mail na abertura do chamado, recebe um link para o formulário de avaliação. São três perguntas sobre o tempo de resposta, serviço executado e conteúdo da resposta.

O percentual de respostas atual é muito baixo, se comparado ao total de chamados abertos/fechados, mas são balizadores para a melhoria do atendimento e serviço prestado.

É possível acessar as avaliações recebidas por meio de relatórios do sistema: o relatório personalizado ou o painel interativo.

Avaliação

01. Qual sua avaliação sobre o tempo gasto para conclusão do seu chamado?
 Avalie a relação do prazo de conclusão proposto com o realizado.
 Ruim Bom Ótimo

02. Qual sua avaliação sobre a qualidade do serviço ou informação fornecida?
 Avalie se o serviço prestado foi executado de forma correta e de forma a não causar mais transtornos ou, no caso de pedidos de informação se a informação fornecida atende às expectativas.
 Ruim Bom Ótimo

03. Qual sua avaliação sobre o conteúdo da resposta fornecida na conclusão do chamado?
 Avalie se o texto digitado na resposta do chamado é cordial, personalizado, objetivo e traz informações úteis.
 Ruim Bom Ótimo

4.2. Ferramentas de controle

O SIC 156 disponibiliza ferramentas para a consulta de chamados pendentes em tempo real, que serão apresentados com mais detalhes mais à frente. Porém, a fim de facilitar o trabalho dos assessores e supervisores dos grupos faz alguns **envios de forma automática**:

- E-mail diário para supervisores com os chamados
 - fora do prazo de primeiro andamento;
 - programados com data vencida e
 - fora do prazo de conclusão.
- E-mail todas as segundas-feiras para os assessores informando chamados vencidos de toda a sua secretaria

Grupos da rede (4)						
SUB-TI - Assessoria	1	0	0	55	0	
Internet Pública - Vitória Online	0	0	0	2316	9	
TI - Sistemas Online	30	1	0	518	5	
Vitória do Bem	0	0	0	775	3	

Como já dissemos, os assessores têm acesso a todos os grupos da secretaria. Por isso, na página inicial do sistema, após o login, é

possível usar a opção de **“Monitorar grupos”**. Com esta opção, o grupo monitorado, passar a ser listado na página inicial, exibindo a quantidade de chamados em cada situação. Isso facilita o controle, usando uma estratégia visual de gestão. Caso o assessor desista de monitorar um grupo (retirá-lo da lista), basta usar a opção “ocultar”.

Como a tarefa diária do supervisor é validar as respostas da rede, o sistema oferece a funcionalidade de listar todas as interações inseridas pela rede que ainda precisam ser validadas. Esta opção está no menu Supervisor – Validar respostas. Ao selecionar a opção “Consultar”, o sistema carrega o chamado, já na tela de validação.

Validar respostas da rede

SIC 156 Início Chamados - Supervisor - Lei de Acesso a Informação - Gestão - Relatórios - Geral - Sair do sistema

Aqui são compiladas as notificações das respostas nos grupos para serem validadas e assistidas da sua supervisão.

GRUPO: Fiscalização ambiental - Assuntos

Chamado Plantão Histórico

Chamado 2023.073.098 Notificação em 25/08/2023

Município solicita a equipe de Fiscalização Ambiental no local indicado. A equipe de Fiscalização Ambiental esteve no local, e constatou que há um vegetal em huve o mesmo relata que há uma mucuna desancando o pé da árvore um saneamento parcial. Porém a equipe de fiscalização não constatou quem causou a infração. Diante disso não há possibilidade de prosseguir com a ação fiscal.

GRUPO: Fiscalização ambiental - Regional 3

Chamado Histórico

Às vezes, é importante agrupar os chamados. Pode ser, por exemplo, que seja necessário “guardar” todos os chamados relacionados a um mesmo pedido para que, quando executado, sejam atualizados juntos. Como ferramenta de agrupar chamados, ou até mesmo, fazer uma marcação no chamado, o sistema dispõe da ferramenta de **Apelido**.

Chamado Histórico Operações Lista de arquivos Avaliação

Dados

Detalhamento
Município solicita a equipe de Fiscalização Ambiental no local indicado o mesmo relata que há uma municipe desancando o pé da arvore para mata-la

Endereço de notificação
RUA AUREA ANDRADE CYPRESTE - nº 0 - Ponto de referência: atrás do cerimonial mariane SANTA TEREZA REG 2

Dados da notificação
1. Quem e o infrator?
>> não soube informar, é uma municipe vizinha

Assunto
Fiscalização Ambiental

Abertura
21/08/2023 às 13:31

Tempo decorrido
6 dias e ± 4 hr

Ranking/Classificação
1

Data limite conclusão
20/09/2023

Origem/Méda
Fala Vitória 156 - Telefone

Grupo destino
Fiscalização Ambiental Regional 2

Apelido
Não atribuído

Esta opção está presente na tela de cada chamado e pode ser fornecida qualquer identificação. Depois, para encontrar esse chamado, basta digitar o apelido dado no campo de busca.

4.3. Boas práticas

As principais atribuições de um supervisor e assessor já foram relatadas nesta apostila.

Porém, para o exercício diário dessas atribuições, cabe algumas considerações:

- Tenha cuidado com as palavras pois você está falando com o cidadão. Cumprimente-o, seja cordial e disponha o serviço (156) para o caso dele não ter ficado satisfeito. Mostre que ele(a) foi atendido(a) por uma pessoa e não por uma máquina.
- Fique atento ao português e à gramática. Na dúvida, digite sua resposta num editor de texto (Microsoft Word, por exemplo) para que ele sugira as correções. Os navegadores mais utilizados hoje em dia, possuem (de forma nativa) a opção de ativar a correção ortográfica. Use o Manual de Redação da Prefeitura como referência (<https://sistemas.vitoria.es.gov.br/docoficial/?cod=1589>).
- Nunca use termos técnicos, siglas, nomenclaturas e expressões do ambiente interno de trabalho. O cidadão não sabe o significado das siglas e nem o que determinado setor vai fazer com seu chamado. Também não é do interesse do cidadão saber que o chamado está no lugar errado e você transferiu para o local correto.
- Não é seu chamado? Encontre o dono: transfira ou edite o assunto. Use as ferramentas do sistema para identificar o grupo correto que atende àquele chamado. Observe sempre o assunto do chamado e, se identificar que o assunto está errado, faça, antes de tudo, a correção. Se o sistema identificar que ele, então, se refere a outro grupo, o chamado será encaminhado automaticamente.
- Dê respostas objetivas e sinceras. Aprenda a dizer “não”! Nem sempre temos a capacidade técnica e financeira de executar todos os pedidos. Responda de forma técnica e sincera dentro do previsto no plano de governo e da existência de possibilidades de execução (ou não) da demanda. A única coisa que não pode é deixar chamados sem respostas!
- Evite escrever: “O chamado é duplicado”, “A demanda já está sendo atendida em outro chamado”. Cada chamado é único, mesmo que seja de um mesmo pedido. Em casos excepcionais, nos quais seja identificado um mesmo pedido, do mesmo solicitante, fechar informando a duplicidade é, inclusive, recomendável.
- Evite concluir o chamado com a textos do tipo “O serviço foi encaminhado para o setor da empresa responsável”, seja este setor interno ou externo. O cidadão precisa que o seu chamado seja fechado quando efetivamente o serviço for executado. Esse tipo de resposta, deixa em aberto o que foi feito, quando e como, levando a uma conclusão nada objetiva e passível de avaliações negativas.

4.4 Relatórios do sistema

O SIC 156 dispõe de uma série de relatórios que são visíveis a todos os usuários. Quando os dados se referem a chamados e de rede de resposta o usuário vê apenas dos grupos que estão sob sua responsabilidade: o supervisor, dos grupos aos quais está vinculado e o assessor a todos da sua secretaria. Apenas os administradores têm acesso a informações sobre todos os chamados do sistema.

Abaixo listamos os relatórios existentes e o que cada um pretende exibir:

Gerais

Relatório	O que faz
Chamados vencidos	Exibe os chamados pendentes, separados por grupo. O usuário pode escolher entre todos ou apenas se a pendência tem mais de 20, 40 ou 60 dias. Se desejável, é possível listar os chamados. Este relatório tem uma vacância de 1 dia, ou seja, os chamados alterados no mesmo dia podem continuar sendo listados no relatório naquele mesmo dia.
Relatório Anual de Gestão	Apresenta, por secretaria, o relatório de chamados abertos e concluídos.
Quantitativo de chamados abertos por tipo e período	Mostra o quantitativo de chamados abertos por tipo de chamado. Se escolhido o mês, apresenta a informação por dia.
Quantitativo de chamados abertos por situação	Mostra o quantitativo de chamados abertos por situação separados por grupo.
Quantitativo de reclamações	Mostra a quantidade de reclamações por grupo, com percentual de quanto as reclamações do grupo representam dentro do total.
Acompanhamento de produtividade	Apresenta, por grupo, o número de chamados abertos e concluídos e o percentual de resolução.
Assuntos mais requisitados	Apresenta os serviços que foram mais demandados sendo possível separar por assunto, região ou bairro.
Média de abertura de chamados	Apresenta, dia a dia do mês escolhido, a quantidade de chamados abertos. Exibe também a média de chamados do período, sendo possível visualizar o que variou muito da média.
Rede de resposta cadastrada	Exibe um relatório com a rede de resposta do grupo, informando quem é supervisor e quem é rede de resposta.
Grupos sem rede	Exibe, dos grupos que a pessoa tem acesso, quais estão sem rede e/ou sem supervisor.

Personalizado

Relatório	O que faz
Personalizado	Exibe os dados gerados a partir de um grande filtro de opções totalmente personalizado pelo usuário.

Painel interativo

Relatório	O que faz
Painel interativo	Painel interativo (dashboard) com informações gerais sobre os chamados. Atualizado diariamente.

Gráficos (dados por secretaria)

Relatório	O que faz
Quantitativo de chamados abertos e fechados	Quantitativo de chamados abertos e fechados
Assuntos mais demandados	Serviços mais solicitados
Bairros mais demandados	Bairros que mais demandaram serviços. Observar que esse relatório é baseado apenas nos serviços para os quais é solicitado o endereço.
Região que mais demanda determinado assunto	Listagem de quais regiões demanda determinado assunto. Observar que esse relatório é baseado apenas nos serviços para os quais é solicitado o endereço.
Assuntos mais reincidentes	Listagem de assuntos que geram mais reclamações.
Tempo médio de atendimento	Exibição do tempo médio de atendimento em horas e em dias.

5. Conclusão

O SIC 156, foi criado em 2011 e vive em constante atualização. É um serviço vivo que acompanha as demandas dos munícipes, os planos de governo e a dinamicidade de uma cidade viva e dinâmica como Vitória é conhecida.

Com o passar do tempo, funcionalidades aqui listadas podem ser alteradas, melhoradas e até excluídas. Por isso é importante o gestor do grupo estar sempre atento aos informes do sistema e as notícias do Portal Institucional a fim de munir sua equipe de informações atualizadas e, assim, continuar prestando um atendimento de excelência.

Qualquer dúvida sobre gestão do sistema, contate a Ouvidoria Municipal nos contatos existentes no link “Geral – Precisa de ajuda?” do menu do SIC 156.

Bom trabalho!

Autor

Danilo Oliveira de Moraes é analista de sistemas da SUB-TI é responsável técnico pelo sistema SIC 156, desde a sua implantação em 2011. Atualmente responde pela Gerência de Projetos (Semfa/GPTI), sendo responsável também por outros sistemas usados pelos funcionários da PMV, moradores e visitantes da cidade, além de gerenciar demandas relacionadas a projetos gerais de tecnologia da Prefeitura de Vitória.

Copyright

O conteúdo desta apostila é integralmente autoral e pode ser livremente reproduzido, copiado, impresso e divulgado para fins educacionais.