



CCFA Income Eligible Waitlist: Operational Procedures

Lista de Espera para Beneficiários de Renda Elegível do CCFA: Procedimentos Operacionais

Título da Política:	CCFA Income Eligible Policy: Chapter 1: Waitlist <i>Política de Renda Elegível do CCFA: Capítulo 1: Lista de Espera</i>
Número da Política:	CCFA-26-04
Data do Lançamento:	6 de maio de 2026
Data da Vigência:	6 de maio de 2026
Link da Política:	Child Care Financial Assistance: Policy, Guidance and Resources (<i>Auxílio Financeiro para Cuidados Infantis: Políticas, Orientações e Recursos</i>)

ÍNDICE

Introdução	3
Seção 1: Lista de Espera	4
Visão Geral	4
1.1 MyChildCareMA Portal	5
1.1.1 Configurando as Credencias do MyMassGov (Segurança)	6
1.1.2 Gerenciando Atribuições de Domicílio e IDs de Domicílio	8
1.1.3 Comunicação e Notificações	9
1.1.4 Comunicação Exigida Quando Fizer Login	122
1.1.5 Padrões de Documentação de Casos (Notas)	133

1.2 Formulário Familiar de Solicitação (Suporte para Submissão)	144
1.2.1 Determinando o Nível de Apoio	144
1.2.2 Entrada Manual (Solicitação Assistida pelo FAA).....	155
1.2.3 Combinando a Solicitação Assistida pelo Mass 211 e a Ligação de Contato (Somente para o Mass 211).....	177
1.3 Solicitação para a Lista de Espera (Análise Inicial)	177
1.3.1 Fila de Submissão e Status	177
1.3.2 Verificação Pré-Chamada	188
1.3.3 Iniciando a Chamada de Contato	199
1.3.4 Realizando a Ligação de Contato.....	199
1.3.5 Finalizando a Sessão de Contato	221
1.4 Verificação de Documentos para a Lista de Espera (A Análise Inicial continua)	22
1.4.1 Verificação de Documentação.....	222
1.4.2 Concluindo o Fluxo de Trabalho de Solicitação e Revisão de Documentos...	255
1.4.3 Gerenciando o Período de 30 dias para Envio de Documentos.....	255
1.5 Decisão sobre a Solicitação na Lista de Espera (Conclusão da Análise Inicial)	266
1.5.1 Determinação e Notificação	266
1.5.2 Processando Solicitações Incompletas.....	277
1.5.3 O Processo de Re-Solicitação	287
1.6 Processo de Apelação e Reintegração.....	288
1.6.1 Apoio ao Processo de Solicitação de Revisão para Decisões sobre Listas de Espera	288
1.7 Gestão da Lista de Espera (Alterações e Renovações).....	299
1.7.1 Fornecendo Atalizações sobre o Estado Familiar.....	299
1.7.2 Processamento de Alterações Relatadas pela Família.....	309
1.7.3 Ciclo de Renovação de 12 Meses	31
1.7.4 Remoção Voluntária da Lista de Espera	31
1.8 Ofertas de Benefícios para Cuidados Infantis	332
1.8.1 Identificação de Famílias para Benefícios	332

1.8.2 Configuração e Geração da Oferta de Benefício de Cuidados Infantis.....	344
1.8.3 Emissão e Gestão da Oferta	355
1.8.4 Gerenciando Respostas de “Oferta de Benefícios Aceita”	366
1.8.5 Processamento de Outros Tipos de Resposta a Ofertas de Benefícios	388
1.9 Exceções da Lista de Espera	399
1.9.1 Famílias que trabalham com o DCF e o DTA	409
1.9.2 Exceções Relativas a Irmãos e à Continuidade dos Cuidados	41
1.10 Lista de Espera Esgotada e Recrutamento para Vagas Contratadas	42
1.10.1 Ampliação da Busca Geográfica	42
1.10.2 Encontrando Novas Famílias	42
1.10.3 Matrícula de Famílias Recrutadas e Famílias que Comparecem Espontaneamente	443
Recursos.....	444
Referências Online.....	444
Gráficos e Tabelas:	44
Tabela de Visualizações e Usos do Administrador do MyChildCareMA	44
Tabela de Documentação Obrigatória	Error! Bookmark not defined. 5
Registro de Comunicações e Mensagens	Error! Bookmark not defined. 9
Gráfico de Progresso e Acompanhamento	50
Tabela de Mensagegns e Avisos da Lista de Espera no Portal	53

INTRODUÇÃO

Este guia de procedimentos fornece instruções passo a passo para que os Administradores de Acesso Familiar (FAAs) implementem as políticas de Assistência Financeira para Cuidado Infantil (CCFA) em seu trabalho diário. Ele foi desenvolvido para auxiliar os FAAs na administração consistente e precisa do programa, ao mesmo tempo que ajuda as famílias a acessarem o cuidado infantil de que precisam.

Os procedimentos deste guia traduzem a política em etapas claras e práticas. Eles visam promover a consistência entre as agências, garantir a conformidade com os requisitos do EEC e apoiar uma experiência justa e respeitosa para todas as famílias.

Os FAAs devem usar este guia juntamente com os documentos de política aplicáveis do CCFA. Este guia será atualizado para refletir as alterações nas políticas do CCFA, as melhorias contínuas do programa e as alterações nos sistemas do CCFA e/ou do MyChildCareMA.

NOTA: Este manual está sendo desenvolvido em fases. **A Fase 1** concentra-se em como as famílias entram na lista de espera e como os FAAs determinam se as famílias atendem a algumas regras básicas de elegibilidade. Esta fase também aborda como as famílias recebem subsídios e passam a ser elegíveis para o Auxílio Financeiro para Cuidado Infantil (CCFA). As fases futuras abordarão seções adicionais do Manual de Políticas do CCFA, bem como lançamentos de atualizações do sistema MyChildCareMA.

SEÇÃO 1: LISTA DE ESPERA

Visão Geral

O Departamento de Educação Infantil (EEC) mantém uma lista de espera centralizada para famílias em Massachusetts que podem se qualificar para auxílio financeiro para cuidados infantis por meio do programa de Renda Elegível. Pais e responsáveis utilizam esses benefícios para acessar programas de educação infantil de alta qualidade e atividades extracurriculares para que seus filhos aprendam enquanto trabalham, frequentam cursos de formação e mantêm a estabilidade familiar. Na maioria dos casos, entrar nessa lista é o primeiro passo para obter o auxílio. As famílias podem fazer solicitação online por conta própria ou obter ajuda de uma agência aprovada ou de um provedor de cuidados infantis conveniado.

Objetivo: Esta seção fornece instruções para gerenciar a lista de espera. O objetivo é garantir que todas as famílias tenham uma experiência digna ao interagir com o EEC e nossos parceiros, e uma chance justa e equitativa de obter ajuda com os custos de cuidados infantis.

Função do FAA: Os FAAs são funcionários de organizações contratadas pelo EEC para administrar o auxílio financeiro para cuidados infantis e apoiar as famílias no acesso e utilização do subsídio, para que possam trabalhar, estudar ou participar de

treinamentos. Como FAA, você desempenha duas funções principais. Primeiro, você orienta e apoia as famílias enquanto elas navegam pelo sistema e compreendem suas opções e necessidades. Segundo, você revisa e verifica cada caso para garantir a precisão e a conformidade. Os FAAs trabalham em três tipos de organizações, todas operando sob as mesmas regras:

- **FAAs do Mass211:** atuam como a "porta de entrada" para a lista de espera. Sua principal função é auxiliar as famílias a se inscreverem, verificar suas informações, determinar a elegibilidade para a lista de espera, gerenciar atualizações e renovações da lista de espera. Você não gerencia ofertas de benefícios.
- **FAAs do CCRR:** devem ajudar as famílias a entrar na lista de espera, auxiliar as famílias que precisam de apoio presencial e gerenciar os benefícios oferecidos às famílias que receberam vouchers para cuidados infantis.
- **FAAs dos Provedores Contratados:** Auxiliam as famílias a entrarem na lista de espera, ajuda as famílias que precisam de apoio presencial e gerencia as ofertas de benefícios para vagas específicas em seu próprio programa de cuidados infantis ou nos programas do sistema FCC.

Nota técnica: Estes procedimentos explicam o que você precisa fazer e os requisitos que deve cumprir. Para obter instruções sobre como usar o sistema do portal, consulte o guia técnico. **[MyChildCareMA Manual do Usuário]**

1.1 Portal MyChildCareMA

[Manual do Usuário MyChildCareMA – Introdução ao Portal Administrativo do MyChildCareMA]

O Portal MyChildCareMA é um sistema online utilizado por famílias e Administradores de Acesso Familiar. Ele possui duas funções principais:

1. Para famílias: Permite que as famílias solicitem ajuda, enviem seus documentos e acompanhem o status de sua solicitação enquanto aguardam os benefícios de auxílio infantil.
2. Para os FAAs: Trata-se de uma ferramenta profissional de gestão de casos. É aqui que você analisa solicitações, verifica a documentação, determina a elegibilidade para a lista de espera e gerencia o caso de uma família. Atualmente, essa ferramenta é usada para gerenciar todas as atividades da lista de espera, desde a

inclusão na lista até a aceitação da oferta de benefício de auxílio financeiro infantil.

O **Portal MyChildCareMA** é um sistema online, mas o aplicativo deve ser acessível a todas as famílias. Cada família seguirá um dos dois caminhos de comunicação e gerenciamento, dependendo do seu acesso a um endereço de e-mail seguro e à internet.

Casos Gerenciados pelas Famílias: Essas famílias utilizam o Portal da Família como sua "porta de entrada" digital para gerenciar seus próprios casos.

- **Credenciais:** É necessário ter uma conta MyMassGov vinculada a um endereço de e-mail pessoal.
- **Gestão:** As famílias submetem solicitações, fazem upload de documentos e acompanham o estado das suas solicitações através do portal.
- **Comunicação:** Todos os avisos formais são publicados no portal, com alertas enviados por e-mail para a família.
- **Função do FAA:** Atua como suporte, fornecendo suporte de Nível 1 ou Nível 2 para ajudar a família a usar o portal com sucesso (Consulte a seção 1.2.1).

Casos sem Acesso ao Portal: Essas famílias enfrentam barreiras tecnológicas, de alfabetização ou linguísticas e não conseguem usar o portal digital.

- **Credenciais:** Não é necessário ter uma conta MyMassGov nem um endereço de e-mail. O campo de e-mail no sistema fica em branco para identificar essas famílias.
- **Gestão:** O FAA administra o caso em nome da família, incluindo a introdução de todos os dados, a digitalização e o upload de documentos físicos e a resposta manual em nome da família.
- **Comunicação:** Todo o contato é feito por telefone e todos os avisos formais são enviados via correio postal dos EUA.
- **Função do FAA:** O FAA atua como Administrador Principal, garantindo que a documentação física da família seja reproduzida com precisão no sistema digital.

1.1.1 Configurando as Credenciais do MyMassGov (Segurança)

Para usar o **portal MyChildCareMA**, tanto os funcionários quanto as famílias precisam de uma **conta MyMassGov** para autenticar e acessar o sistema. Trata-se de um login único e seguro, utilizado para diversos serviços estaduais. Embora o sistema de login

seja o mesmo, a forma como um funcionário do FAA o utiliza difere da maneira como você auxilia uma família a usá-lo.

Credenciais de Administrador (Para Funcionários do FAA) Sua conta MyMassGov é sua "chave" profissional para o Portal de Administração, que permite administrar solicitações e ajudar as famílias a acessar benefícios.

- **Etapa 1: Cadastre seu e-mail Profissional.** Você deve criar e usar uma conta MyMassGov Business com seu endereço de e-mail profissional. Isso mantém seus dados profissionais e pessoais separados.
- **Etapa 2: Configure a Autenticação Multifator (MFA).** Como parte do processo de registro e uso dos serviços MyMassGov, você precisa configurar a Autenticação Multifator (MFA). Como você lida com dados familiares sensíveis, esta é uma etapa de segurança obrigatória para todos os logins.
- **Etapa 3: Faça login no Portal de Administração do MyChildCareMA.** Depois de cadastrar seu e-mail no MyMassGov, você usará esse mesmo e-mail para acessar o Portal de Administração do MyChildCareMA.
- **Etapa 4: Use o MyChildCareMA.** Após essa configuração, você realizará todas as suas tarefas diárias de acordo com sua organização ou função — como verificar novas solicitações ou gerenciar ofertas de benefícios de auxílio — diretamente no portal MyChildCareMA. Você só precisará acessar o MyMassGov se precisar fazer alterações em suas credenciais do MyMassGov, como o endereço de e-mail.
- **Etapa 5: Administrar Permissões.** Seu nível de acesso específico (o que você pode ver e editar) é determinado pelo EEC. O EEC gerencia toda a criação e remoção de contas de usuário.

Apoio às Famílias com Credenciais (Para Famílias): O FAA orienta as famílias nesse processo, se necessário, para que possam usar o **Portal da Família** para submeter solicitações, acompanhar o status e administrar seus casos. Isso exige que a família tenha um perfil no MyMassGov e **use o mesmo endereço de e-mail** para o portal MyChildCareMA.

- **Etapa 1: Orientações sobre E-mail Pessoal.** Ajude a família a entender que devem usar um e-mail pessoal que verifiquem com frequência, pois ele será usado para as mensagens enviadas pelo portal.
- **Etapa 2: Acessando a Conta.** Informe à família que, após o cadastro, eles deverão acessar o Portal da Família MyChildCareMA para visualizar o caso. Não será

necessário acessar o MyMassGov novamente, a menos que recebam um novo endereço de e-mail.

- **Etapa 3: Configuração do MFA.** Explique e/ou ajude a família a configurar o MFA (como código SMS e número de telefone). Eles precisam disso para acessar a conta com segurança e gerenciar a inscrição e os avisos. O link para a página de recursos do MFA pode ser encontrado na seção de recursos.
- **Etapa 4: Vinculando a Família.** Explique que, no primeiro acesso ao MyChildCareMA, o sistema irá "vincular" a conta MyMassGov da família. Caso a família já possua um cadastro no MyChildCareMA, o FAA poderá enviar um convite pelo portal para facilitar a conexão. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA - Enviar mensagem "Criar uma conta MyChildCareMA"]**

Sincronização de E-mails e Atualizações de Casos: Como o MyMassGov (sistema de login único para serviços estaduais) e o MyChildCareMA (portal de cuidados infantis do EEC) são sistemas separados, uma alteração em um deles deve ser refletida no outro.

- **Atualize Ambos os Sistemas.** Se uma família informar que seu e-mail mudou, você deve atualizar o cadastro dela na seção "Detalhes da Família" do Portal do Administrador. Isso alterará o e-mail que eles recebem. Lembre a família de atualizar o e-mail no MyMassGov, em "Configurações da Conta". **[Manual do Usuário do MyChildCareMA - Como Atualizar o E-mail dos Pais Quando ele Muda]**
- **Nota de Aconselhamento:** Se uma família precisar de ajuda com suas credenciais do MyMassGov, ela deverá ser orientada a visitar [MyMassGov Help Center](#).
- Esses recursos disponíveis ajudam os residentes de Massachusetts a usar a plataforma estadual mais ampla.

1.1.2 Gerenciando Atribuições de Domicílio e IDs de Domicílio

O portal MyChildCareMA organiza todos os dados familiares em um único caso domiciliar. Isso garante que o pai ou responsável principal (solicitante), as crianças que moram em sua casa e o histórico de informações relatadas estejam vinculados a um único arquivo durante toda a vigência do caso.

Atribuição de Domicílio para Organizações e Funcionários do FAA: Quando uma família envia sua solicitação online, o domicílio é automaticamente atribuído ao Mass211. Quando um funcionário do FAA cria e envia uma solicitação em nome da família (consulte 1.2.2 Entrada manual (Solicitação Assistida pelo FAA)), o domicílio deve ser

atribuído manualmente ao Mass211 para processamento da elegibilidade para a lista de espera.

O portal permite que as famílias sejam atribuídas manualmente a uma organização principal e também a Administradores de Acesso Familiar específicos (como opção para facilitar o gerenciamento de casos). **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Visualizar e editar informações do aplicativo]**

- **Designar uma Organização Principal.** Os FAAs designam a família à sua organização com base na responsabilidade que têm por essa família. Normalmente, as famílias são designadas ao Mass211 durante o processo de inscrição na lista de espera e enquanto aguardam o benefício. Os provedores de serviços contratados ou os assumem a responsabilidade quando uma Oferta de Benefício de Cuidado Infantil é criada.
- **Designar o Administrador de Acesso Familiar.** Dentro da organização FAA, a família pode ser designada a um funcionário específico.

Gerenciamento de IDs de Domicílio e Casos Migrados: Cada família recebe um ID de domicílio no portal, que servirá como seu identificador no sistema. Ao interagir com as famílias, essa é uma das maneiras de identificar um domicílio.

- Identificação do Tipo de Caso.
 - **Para os casos submetidos através do MyChildCareMA:** Todas as famílias terão um ID de domicílio único, gerado pelo sistema, para o MyChildCareMA.
 - **Casos Migrados (KinderWait):** As famílias que migraram do sistema antigo também terão seu ID KinderWait disponível. Isso permite que o FAA as identifique como casos legados, para que possam solicitar atualizações e verificar as informações da família caso sejam contatadas. **[Manual do Usuário MyChildCareMA – Visualizar e editar informações do aplicativo]**

1.1.3 Comunicação e Notificações

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Gerenciando Atualizações Domésticas e Comunicando Alterações]

Siga estes passos em todas as interações (por telefone, pessoalmente ou por e-mail):

- **Confirme a preferência de idioma** e assegure-se de que a comunicação seja feita no idioma preferido da família, caso exista.

- O portal familiar oferece suporte aos seguintes idiomas: Inglês, Espanhol, Português, Crioulo Haitiano, Russo, Árabe e Chinês.
- Informe às famílias que elas podem alterar o idioma de exibição acessando a opção “*Language*” no canto superior direito da tela do portal.
- **Ofereça Suporte Linguístico.** Sempre que possível, conecte a família a um membro da equipe que fale o idioma dela. Caso não haja nenhum membro da equipe fluente disponível, você deverá utilizar serviços profissionais de interpretação, incluindo os serviços de tradução contratados pelo EEC.
- **Avaliar a Acessibilidade e as Necessidades:** Pergunte se a família precisa de alguma ajuda especial devido a alguma deficiência (como problemas de visão, audição ou dificuldades de aprendizagem). Os FAAs determinarão a melhor forma de fornecer o tipo de acomodação ou assistência solicitada e deverão entrar em contato com o EEC caso seja necessário suporte adicional.
- **Verificar Identidade:** Confirme que está falando com o **Titular da Conta**, que é o **Pai/Responsável Principal** ou o segundo pai/responsável incluído no aplicativo, verificando detalhes específicos da família (por exemplo, nome completo, data de nascimento).
 - **Consentimento do Titular da Conta:** Os FAAs não devem fornecer informações a nenhum outro interlocutor sem uma **Autorização Registrada** no sistema ou consentimento **Verbal** do responsável principal. Isso inclui um **Segundo Responsável/Cuidador que não reside no mesmo domicílio e Terceiros** (por exemplo, defensores, agências ou outras pessoas de fora do domicílio que auxiliam no processo de solicitação).
 - **Autorização Registrada:** Se alguém que não seja o titular da conta ligar em nome da família, você só poderá falar com essa pessoa depois de verificar se a **autorização para divulgação de informações** foi registrada no sistema e está visível no cadastro da família (verifique as **Observações** para consentimento verbal e/ou a **Seção de Documentos/Identidade** para consentimento por escrito).
 - Caso seja necessária a liberação de informações, os agentes do FAA devem permitir que a família adicione este documento à seção de Identidade ou podem fazer o upload no processo da família em nome dela.
 - **Consentimento Verbal:** Se o titular da conta estiver presente na chamada e der consentimento verbal para que você fale com outra pessoa, você

poderá prosseguir. Você deve documentar esse consentimento verbal imediatamente nas anotações do sistema.

- **Proteja a Confidencialidade:** Mantenha estrita privacidade. Ao deixar uma mensagem de voz, nunca mencione o status específico de um caso ou detalhes da solicitação. Deixe apenas seu nome, agência e um pedido para que retorne a ligação.
- **Verificar Informações de Contato:** Confirme o e-mail e o número de telefone atuais para garantir que a família possa receber notificações. Certifique-se de que o e-mail dos pais no Portal corresponda à conta MyMassGov, principalmente se eles ainda não estiverem cadastrados no Portal.
- **Explicar as Notificações às Famílias:** Informe a família que todos os avisos formais — incluindo **Aprovação, Remoção, Recusa e Ofertas de Benefício de Auxílio Financeiro** — serão publicados diretamente no portal e que um alerta por e-mail será enviado. Para entender a finalidade específica e a ação necessária do FAA para cada notificação automatizada do sistema, consulte **[Ver Recursos: Tabela de Avisos da Lista de Espera]**.
- **Barreiras Tecnológicas:** Famílias sem computador ou internet podem não ter um endereço de e-mail cadastrado. Essas famílias precisam de suporte "fora do portal" por telefone ou correio postal. Se você for o primeiro funcionário do FAA a trabalhar com a família:
 - **Documente a barreira:** Escreva uma nota nas **Observações** explicando que a família precisa de apoio "fora do portal".
 - **Elabore um plano:** Defina uma forma de se comunicar com a família por meio de ligações telefônicas ou correspondência postal e documente isso na mesma Nota.
- **Se este for um ID KinderWait Migrado** (possui um ID KinderWait): Preencha o Formulário de Avaliação de Migração durante o primeiro contato com a família:
 - Verifique se a **família está** cadastrada no MyChildCareMA e/ou já **possui** uma conta no MyMassGov.
 - Caso ainda não esteja **cadastrada**, envie-lhes uma mensagem "Criar uma conta MyChildCareMA" pelo Portal. Essa notificação padrão fornece à família um link para cadastrar sua conta MyChildCareMA.
 - **Análise da Composição Familiar:** Verifique a idade das crianças e o tamanho da família para confirmar a elegibilidade básica.

- **Necessidades e Preferências de Cuidados Infantis:** Analise as necessidades de cuidados infantis da família, os possíveis motivos de prioridade e as preferências atualizadas de cuidados infantis.

1.1.4 Comunicação Exigida Quando fizer Login

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Gerenciando Atualizações Domésticas e Comunicando Alterações]

Todas as interações devem ser registradas no MyChildCareMA. Como o sistema é compartilhado entre as agências EEC e FAA, as anotações dessas interações criam um registro compartilhado, para que as famílias não precisem repetir as informações para diferentes funcionários.

- **Padrões Profissionais para Anotações:** As anotações devem ser claras e factuais. Concentre-se nas ações específicas do caso e nas mudanças relatadas (por exemplo, "O responsável relatou novo emprego") em vez de opiniões pessoais. Os FAAs devem escrever uma anotação sempre que quiserem detalhar uma ação tomada em um caso ou registrar uma interação que ocorreu fora do portal.
- **Acompanhamento Interno do Caso (Notas):** A função Nota serve como registro interno oficial do caso. Esses detalhes são ocultos das famílias, mas fazem parte permanente do processo oficial da família.
- **Documentando uma Barreira Tecnológica.** O primeiro FAA a trabalhar com uma família em um **Caso Não-Portal** deve criar uma nota na aba "Anotações" indicando a barreira específica (ex.: "Sem internet") e o plano de comunicação (ex.: "Enviar todos os avisos por correio"). Os FAAs subsequentes identificarão essa necessidade ao encontrarem um campo de e-mail em branco e deverão verificar as anotações do caso para confirmar o método de contato preferido.
- **Rastreamento de Interações Externas (Registrar Comunicações):** Use a função **Registrar comunicações** para registrar todas as interações fora do portal, incluindo ligações telefônicas, e-mails, correspondências e visitas presenciais.
- **Padrões para Registro de Contatos:** Registre todas as tentativas de contato, mesmo que a família não seja alcançada. Selecione o **Método de Contato** correto (por exemplo, ligação telefônica) e o **Assunto** (por exemplo, contato inicial) nos menus suspensos.
- **Documentação de Autorizações e Autoridade Legal:** Antes de compartilhar informações com terceiros, verifique as **anotações** para autorizações verbais

e/ou a seção de documentos/identidade para autorizações por escrito registradas.

- **Para Receber uma Nova Informação:** Caso seja obtida uma autorização por escrito para divulgação de informações, os FAAs devem permitir que a família adicione este documento à seção de Identidade ou podem carregá-lo no processo da família em nome dela.
- **Consentimento Verbal:** Se o consentimento verbal para uma ação específica for fornecido durante uma chamada enquanto o proprietário da conta estiver presente, registre-o imediatamente usando o recurso **Registrar comunicações** com um resumo no campo de notas.

1.1.5 Padrões de Documentação de Casos (Notas)

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar e revisar anotações]

A seção "Notas" é o registro oficial de todas as atividades do caso no MyChildCareMA. Ela serve como um histórico compartilhado que permite que todos os funcionários e agências que trabalham com uma família entendam o que aconteceu no caso. As notas também servem como registro para o processo de Solicitação de Revisão.

- É **obrigatório** o registro claro, preciso e consistente de informações. As anotações garantem a continuidade do serviço, apoiam a tomada de decisões informadas e evitam que as famílias tenham que repetir informações ao interagir com diferentes profissionais. O registro no portal será usado como evidência durante a revisão.
- O FAA **deve documentar o caso sempre** que "alertar" em um registro (por exemplo, uma ligação telefônica, revisão de documentos ou alteração de status).
- **Expectativas para o Registro de Anotações:** Cada anotação deve ser factual, objetiva e incluir:
 - **Interação:** Como o contato ocorreu (por exemplo, "Chamada recebida dos pais", "Chamada de contato" ou "Revisão de documentos").
 - **Ação:** O que foi feito durante o "contato" (por exemplo, "Atualização da renda para refletir os novos contracheques" ou "Explicação do prazo de 30 dias").
 - **Aconselhamento:** Quais conselhos ou recursos foram fornecidos? (por exemplo, "Forneceu uma lista de programas Head Start locais").

- **Resultado/Próximos Passos:** O que acontecerá a seguir? (por exemplo, "Aguardando comprovação de residência" ou "Status transferido para a lista de espera").
- **Conteúdo Proibido:** As anotações fazem parte do registro oficial. Não inclua opiniões pessoais, comentários subjetivos ou detalhes familiares/médicos sensíveis desnecessários, nem qualquer informação além do que é exigido para o caso.
- **Pontualidade:** As anotações devem ser feitas imediatamente após a ação ou conversa para garantir a precisão e alertar outros funcionários de que o caso está sendo tratado.

1.2 Formulário Familiar de Solicitação - Suporte para Submissão

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Compreendendo a Experiência Familiar]

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar uma solicitação em nome de uma família]

Os FAAs desempenham um papel fundamental no apoio às famílias durante o processo de solicitação na lista de espera, promovendo, ao mesmo tempo, a independência. O EEC prioriza uma abordagem de "autoatendimento" por meio do portal MyChildCareMA, o que significa que, sempre que possível, as famílias devem preencher e enviar suas próprias solicitações.

Os FAAs são responsáveis por fornecer o nível adequado de suporte para ajudar as famílias a terem sucesso por conta própria. Isso inclui orientar as famílias conforme necessário, responder a perguntas e garantir que elas compreendam os requisitos, incentivando-as a navegar pelo sistema de forma independente.

Por meio de suas funções, os FAAs apoiam as famílias respondendo a perguntas, auxiliando com as solicitações quando existem barreiras tecnológicas e garantindo a compreensão dos requisitos, ao mesmo tempo que incentivam o uso independente do sistema para promover a igualdade de acesso.

1.2.1 Determinando o Nível de Apoio

O **MyChildCareMA** foi projetado para solicitação feita pela família; em situações específicas, o FAA atua como um guia para ajudar as famílias com dificuldades tecnológicas ou barreiras de alfabetização. O preenchimento direto do formulário de solicitação pela família é um serviço de apoio reservado apenas para famílias que não

conseguem usar o sistema digital devido à falta de tecnologia, acesso limitado à internet ou e-mail, ou que enfrentam outras barreiras. Essa ajuda pode ser prestada por qualquer FAA, que deve avaliar as necessidades da família para determinar o nível de suporte adequado.

Níveis de Apoio: Os FAAs devem avaliar as necessidades de cada família e aplicar o nível de apoio apropriado com base nas barreiras identificadas.

- **Navegação no Portal de Nível 1 (Autoatendimento):** O FAA orienta a família na criação de uma conta **MyMassGov** e na navegação independente pelo portal. Isso permite que a família preencha o formulário de solicitação por conta própria, gerencie seu próprio **caso** e acompanhe o andamento da solicitação.
- **Envio Orientado de Nível 2 (Assistência Técnica):** O FAA oferece ajuda direta às famílias que possuem um endereço de e-mail, mas estão com dificuldades para entender o formulário de solicitação ou para usar formulários digitais ou enviar documentos. Por exemplo, você orienta a família durante as perguntas do formulário enquanto ela digita as informações em seu próprio celular ou computador.
- **Nível 3: Entrada Manual (Solicitação Assistida pelo FAA):** Se uma família enfrentar barreiras significativas em relação à tecnologia ou ao nível de alfabetização, o FAA cria a solicitação diretamente no Portal Administrativo em seu nome.

1.2.2 Entrada Manual (Solicitação Assistida pelo FAA)

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Compreendendo a Experiência Familiar]

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar uma solicitação em nome de uma família]

Quando se determina que uma família necessita de apoio de Nível 3, o FAA deve criar e submeter a solicitação diretamente no Portal Administrativo. Este processo transforma as informações verbais ou escritas dos pais num registo digital que pode ser consultado e analisado pelo Mass211.

Pesquisa de Casos Existentes e Resolução de Duplicados: Antes de criar uma nova solicitação, o FAA deve realizar uma pesquisa completa para garantir que a família já não tenha um caso ativo. Se houver algum duplicado em potencial, resolva-o.

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Lidar com Famílias Duplicadas]

Ao submeter uma solicitação em nome da família, certifique-se de fazer o seguinte:

- **Etapa 1: Inicie a Solicitação** Depois de confirmar que não existe nenhum caso ativo, prossiga com a entrada manual.
- **Etapa 2: Triagem para Acesso Imediato:** Pergunte se a família possui:
 - um caso DTA ou DCF ativo ou recente ou
 - uma criança em sua casa que atualmente recebe auxílio financeiro para cuidados infantis.
 - **Ação do FAA:** Em caso afirmativo, esteja preparado para discutir detalhadamente a situação da família para determinar se eles provavelmente têm direito a acesso imediato.
 - **Preparação para o Aconselhamento:** Esteja preparado para orientar a família sobre como obter um encaminhamento do DTA ou do DCF, visto que essas famílias podem evitar completamente a lista de espera (consulte a Seção 1.9 para obter protocolos de encaminhamento específicos).
- **Etapa 3: Coletar Todos os Detalhes da Família:** Preencha o formulário completamente com a família por telefone ou pessoalmente e insira todas as informações fornecidas em todos os campos.
 - Ao digitar no portal, explique cada pergunta em voz alta para a família. Isso garante que as informações estejam corretas e ajuda a família a entender o motivo das perguntas.
 - Ao inserir dados, esclareça regras como a forma de determinar o "Tamanho da Família" e o que significa "Necessidade de Serviço".
- **Etapa 4: Preencha a Declaração de Lista de Espera.** Leia os termos da Declaração de Lista de Espera para os pais e obtenha sua concordância verbal antes de marcar a caixa de declaração no sistema.
- **Etapa 5: Registre a Comunicação e Sinalize as Barreiras Tecnológicas em Uma Anotação.** Certifique-se de que haja uma anotação descrevendo as barreiras (por exemplo, "Entrada manual concluída; a família não tem acesso à internet/e-mail") e o plano de comunicação. Ao registrar as **anotações**, inclua a barreira específica.
 - Se a família não tiver um endereço de e-mail seguro, deixe o campo de **e-mail em branco**. Não use um endereço de e-mail genérico ou de uma agência.

Transição Suave para o FAA (Para formulários de solicitações preenchidos pela equipe do CCRR ou do Provedor Contratado):

- **Etapa 1: Confirme o Envio.** Informe à família que a solicitação foi enviada.
- **Etapa 2: Transição Suave/Alinhamento de Expectativas.** Explique claramente os próximos passos: "*Sua solicitação foi enviada. Um funcionário do Mass211 entrará em contato em breve para finalizar a análise e discutir os próximos passos*".
- **Etapa 3: Atribua o Caso ao Mass211.** A atribuição do caso sinaliza ao Mass211 que o FAA, entidade que presta suporte, concluiu seu trabalho e está pronta para que o Mass211 inicie a análise inicial.

1.2.3 Combinando a Solicitação Assistida pelo Mass 211 e a Ligação de Contato (Somente para o Mass 211)

Este procedimento aplica-se apenas à equipe do **Mass211**. Ao fornecer suporte de Nível 2 ou Nível 3, o FAA do Mass211 deve concluir a entrada de dados do aplicativo e as atividades obrigatórias de contato telefônico durante uma única sessão integrada.

- **Etapa 1: Preencha o Formulário de Solicitação Assistida do FAA:** Siga os passos descritos em 1.2.2 Entrada Manual (Formulário de Solicitação Assistida do FAA).
- **Etapa 2: Atualize o Status do Caso.** Altere o status para "Análise Inicial" para indicar que a solicitação está na fase de verificação.
- **Etapa 3: Analisar o Caso:** Siga os passos descritos em 1.3.4 Realizando a Ligação de Acompanhamento até 1.3.5 Finalizando a Sessão de Acompanhamento. Não é necessário ligar para a família novamente para uma "Ligação de Acompanhamento" separada posteriormente.

1.3 Solicitação para Lista de Espera (Análise Inicial)

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Revisão e Determinação da Elegibilidade]

Esta seção abrange o processo desde o momento em que uma solicitação é enviada até a conclusão da **Chamada de Contato**. Embora todas os FAAs possam auxiliar no processo de entrada, o **Mass211 é o principal responsável** por esta fase de análise.

1.3.1 Fila de Submissão e Status

Quando uma família (ou um FAA) submete uma solicitação, o Mass211 é a organização do FAA designada para iniciar a análise e o processamento. Para um mapeamento

completo de como os status administrativos do FAA aparecem para as famílias no rastreador de progresso voltado para elas, consulte **[Ver Recursos: Gráfico de Progresso e Rastreamento]**.

O FAA do Mass211 usará diariamente a visualização de progresso do domicílio para identificar solicitações recém-enviadas e começar a trabalhar nelas, incluindo a alteração do status para "Análise Inicial" (de "Enviado") para indicar que alguém está trabalhando na solicitação.

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Encontrar, visualizar e editar famílias]

1.3.2 Verificação Pré-Chamada

Antes de ligar para a família, o funcionário do FAA Mass211 precisa revisar o cadastro para se preparar para a ligação de acompanhamento. Isso inclui verificar se há erros e garantir que o cadastro seja o único ativo para essa família.

- **Etapa 1: Verificar e Resolver Duplicatas.** Pesquise no sistema para confirmar se a família já não possui um caso ativo. Cada família deve ter apenas um caso para manter sua posição na lista de espera. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Lidar com Famílias Duplicadas]**
- **Etapa 2: Identificar Casos Fora do Portal.** Verifique a aba "Notas" para ver se a família está marcada como um caso fora do portal. Se o campo de e-mail estiver em branco, prepare-se para realizar todo o acompanhamento por telefone e correio postal.
- **Etapa 3: Compreender as Informações da Família.** Analise o tamanho da família, o motivo da necessidade de cuidados infantis (necessidade do serviço), a renda e quaisquer respostas às perguntas de "Prioridade". Procure por informações faltantes ou possíveis problemas (por exemplo, falta de comprovação de renda) para abordar durante a ligação. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Visualizar e editar informações do aplicativo]**
- **Etapa 4: Confira para Acesso Imediato:** Verifique se a família marcou "sim" para ter:
 - um caso DTA ou DCF ativo ou recente ou
 - uma criança em seu domicílio que atualmente recebe auxílio financeiro para cuidados infantis.

Ação do FAA: Em caso afirmativo, esteja preparado para discutir detalhadamente a situação da família para determinar se ela provavelmente se qualifica para acesso imediato.

Preparação para Aconselhamento: Esteja pronto para orientar a família sobre como obter um encaminhamento do DTA ou do DCF, pois essas famílias podem evitar a lista de espera (consulte a Seção 1.9 para protocolos de encaminhamento específicos).

1.3.3 Iniciando a Chamada de Contato

Após concluir a Verificação Prévia da Chamada (ver 1.3.2), o FAA Mass 211 deve entrar em contato com a família dentro de cinco **(5) dias úteis** após o envio da solicitação, usando o número de telefone fornecido na solicitação. Registre todas as tentativas, sejam elas bem-sucedidas ou não, no Portal Administrativo.

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Gerenciando Atualizações da Família e Comunicando Alterações]

- **Após Contato Bem-Sucedido:** Verifique a identidade da família e conclua a ligação de contato seguindo a Seção 1.3.4.
- **Se Contato Não For Bem-Sucedido:**
 - Deixe uma mensagem de voz solicitando um retorno de chamada, se possível. Para manter a confidencialidade, não mencione detalhes ou situações específicas.
 - Crie **imediatamente** um **Aviso de Contato da Lista de Espera** através do portal.
 - O FAA também deve enviar uma mensagem para alertar a família de que há um aviso disponível no MyChildCareMA.
 - Para casos fora do Portal (sem e-mail cadastrado), faça uma segunda tentativa de contato telefônico e, se necessário, envie uma cópia física da solicitação de contato pelo correio. Certifique-se de registrar essa comunicação no Portal.

1.3.4 Realizando a Ligação de Contato

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Realizar uma ligação inicial de contato]

Durante a Ligação de Contato, o FAA do Mass 211 revisará o formulário com a família para confirmar se as informações estão corretas. Vai identificar os documentos

necessários, responder a perguntas e fornecer orientações úteis. Essa etapa também é essencial no processo de análise, pois o FAA do Mass 211 revisa e seleciona uma resposta para cada seção do formulário durante a ligação. Após conseguir contato telefônico com a família, siga os passos abaixo:

- **Etapa 1: Verificar as Preferências de Idioma:** Confirme as necessidades de idioma, verifique se você está falando com o pai, a mãe ou o responsável legal e estabeleça qualquer ajuda de acessibilidade necessária (consulte a Seção 1.1.3).
- **Etapa 2: Analisar as Informações do Domicílio e o Acesso Imediato (se aplicável):**
 - **Confirme** o número de adultos e crianças na residência.
 - **Resolva** quaisquer discrepâncias nas respostas da família ao formulário de solicitação, encontradas durante a sua Verificação Prévia.
 - **Confira para Acesso Imediato:** Se a família indicou envolvimento com o DTA, DCF ou tem um irmão ou irmã no sistema CCFA, discuta a situação mais detalhadamente. Se uma família parecer elegível para acesso imediato por meio de encaminhamento do DTA ou DCF, forneça orientações sobre como obter um encaminhamento para potencialmente evitar a lista de espera.
- **Etapa 3: Verificar as Respostas do Aplicativo:**
 - **Analise** cada seção do formulário de solicitação com a família.
 - **Identifique** quaisquer diferenças entre o formulário de solicitação e o que a família relata.
 - **Determine** se são necessárias atualizações.
- **Etapa 4: Atualizando as Informações do Formulário de Solicitação.** Se as informações foram alteradas, faça um dos seguintes procedimentos:
 - **Atualizações do FAA Mass 211 diretamente** no portal. [**Manual do Usuário do MyChildCareMA – Visualizar e editar informações do aplicativo**]
 - **FAA Mass 211 solicita que a família atualize as informações por conta própria.** Além disso, o FAA Mass 211 deve enviar uma mensagem de Solicitação de Informações (RFI) para a família. [**Manual do Usuário MyChildCareMA – Solicitar informações**]
- **Etapa 5: Conclua o Fluxo de Trabalho de Solicitação e Revisão de Informações.** Ao conversar com a família, você deve revisar e preencher cada seção do

formulário no sistema. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Revisar as informações de uma família]**

- **Etapa 6: Determine e Solicite a Documentação Necessária:** Explique quais documentos são necessários para comprovar a **identidade dos pais, residência em Massachusetts e renda e benefícios**. Esclareça o que é necessário **agora** (para entrar na lista de espera) e o que será necessário **posteriormente** (quando uma oferta de benefício for feita). Consulte **[Recursos: Tabela de Documentação Necessária]**. Solicite os documentos necessários no Portal. **[Manual do Usuário MyChildCareMA – Solicitar documentos comprobatórios]**
 - **Caso Gerenciado pela Família:** Oriente a família a acessar o portal para fazer o upload dos documentos e lembre-os de que todos os avisos formais serão publicados no portal e receberão um alerta por e-mail.
 - **Caso Fora do Portal:** Informe a família que receberão uma notificação de **solicitação de documentos** via correio postal dos EUA e estabeleça um plano para acompanhamento por telefone e envio de correspondência para o Mass211 ou entrega de documentos em uma agência do FAA.
- **Etapa 6: Fornecer Orientação à Família:**
 - **Explique** que a família tem **30 dias corridos** a partir da data de envio da solicitação para concluir o processo, incluindo o envio de todos os documentos necessários. Caso percam esse prazo, a solicitação será encerrada.
 - **Compartilhe** informações gerais sobre a disponibilidade de fundos e os cronogramas.
 - **Conecte** as famílias aos recursos comunitários disponíveis para educação e cuidados na primeira infância.

1.3.5 Finalizando a Sessão de Contato

Após a Chamada de Contato, o FAA do Mass211 deve concluir uma revisão final do caso para encaminhá-lo à próxima etapa.

- **Etapa 1: Conclua o Processo de Solicitação e Revisão de Informações.**
 - Certifique-se que cada seção discutida tenha uma resposta apropriada, com base em se a informação está completa, se espera informações adicionais diretamente da família ou se não é aplicável (não é necessária).
- **Etapa 2: Conclua o Processo de Solicitação e Revisão de Documentos.**

- Certifique-se que cada seção tenha uma resposta apropriada, com base em se a documentação comprobatória é necessária/esperada da família ou não.
- **Etapa 3: Emitir Solicitações Pendentes.**
 - **Solicitação de Informações:** Envie a mensagem de **Solicitação de Informações** padronizada caso alguma seção de dados tenha sido aberta para atualizações familiares.
 - **Solicitação de Documentos:** Envie a mensagem de **Solicitação de Documentos** padronizada se alguma seção exigir documentos da Família.
- **Etapa 4: Documentar o Resultado:** Registre a comunicação da Chamada de Contato no portal, anotando um resumo factual da chamada. Se a família não estiver cadastrada no portal, certifique-se também de registrar as comunicações realizadas com a família **Fora do Portal**, incluindo o fato de que o aviso foi enviado pelo correio.

1.4 Verificação de Documentos para a Lista de Espera (A Análise Inicial continua)

Esta seção abrange a revisão e verificação de documentos após o contato inicial e antes da aprovação da família para a lista de espera, garantindo que todas as informações enviadas correspondam e atendam aos requisitos de elegibilidade do CCFA. Esse processo inclui o acompanhamento dos prazos de envio de documentos e a verificação de toda a documentação necessária antes da tomada de decisão sobre a inclusão na lista de espera.

Mass211 é o principal responsável por esta fase.

1.4.1 Verificação de Documentação

O FAA do Mass211 verifica se todos os documentos estão corretos e atualizados e os utiliza para determinar se a família atende aos requisitos de elegibilidade com base no **Manual de Políticas de Renda Elegível do CCFA**. O FAA do Mass211 indica uma resposta para cada seção de elegibilidade. [**Manual do Usuário do MyChildCareMA – Revisar os documentos comprobatórios de uma família**]

- **Etapa 1: Revisar Documentos:** Acesse a solicitação e revisão de documentos na **Visão Geral da Família** e revise todos os documentos enviados para verificar se estão legíveis e são autênticos.
- **Etapa 2: Lidar com Documentos Inadequados:** Se um documento for rejeitado por estar desfocado, vencido ou incorreto, você deve enviar uma mensagem de

Solicitação de Documentos e entrar em contato diretamente com a família por telefone para explicar o que é necessário. Reprocesse o fluxo de trabalho conforme necessário.

- **Etapa 3: Verificar os Requisitos da Lista de Espera:** Avalie as evidências enviadas para cada seção abaixo para confirmar se é um tipo de documento aprovado e se as informações comprovam que a família atende aos requisitos para entrada na lista de espera. **(Consulte: Políticas de Renda Elegível da CCFA, Capítulo 2)**
 - **Identificação dos Pais/Responsáveis:** Confirme a identidade do solicitante principal e, se aplicável, do segundo pai/responsável no domicílio.
 - **Aplicar as Normas da Política:** Verificar se o nome no(s) documento(s) de identificação corresponde ao do solicitante principal e do segundo responsável/cuidador no registro familiar.
 - **Referência:** **[Consulte: Políticas de Renda Elegível do CCFA, Capítulo 2: Identificação dos Pais ou Cuidadores]** para obter a lista de documentos de identificação aprovados com e sem foto.
 - **Complete a Seção:** Siga o procedimento 1.4.2 para selecionar uma resposta e concluir a revisão da seção.
 - **Residência em Massachusetts:** Confirme se a documentação comprova que a família possui residência legal e atual em Massachusetts.
 - **Aplicar as Normas da Política:** Verificar se o nome e o endereço no(s) documento(s) de residência correspondem aos do solicitante principal. Verificar se o endereço está localizado em Massachusetts.
 - **Referência:** **[Consulte: Políticas de Renda Elegível da CCFA, Capítulo 2: Residência em Massachusetts]** para comprovantes aprovados, como contas de serviços públicos (emitidas nos últimos 45 dias), contratos de aluguel ou cartas de abrigo.
 - **Complete a Seção:** Siga o procedimento 1.4.2 para selecionar uma resposta e concluir a revisão da seção.
 - **Renda e Benefícios:** Confirme se a renda bruta da família é igual ou inferior a 85% da Renda Média Estadual (SMI).
 - **Aplicar as Normas da Política:** Compare a renda bruta constante nos documentos de renda e benefícios com a renda informada na seção de Renda e Benefícios do formulário de solicitação. Se as informações forem diferentes, atualize o formulário para refletir a

renda comprovada. Verifique se a renda bruta da família é igual ou inferior a 85% da Renda Média Estadual (SMI).

- **Referência: [Capítulo 2: Renda]** para a lista de fontes de renda computáveis e os valores exigidos para comprovantes de pagamento ou cartas de benefícios. Se a renda for proveniente de trabalho, ela deve refletir as horas e a remuneração do emprego atual e ter sido emitida dentro das últimos 26 semanas.
- **Complete a Seção:** Siga o procedimento 1.4.2 para selecionar uma resposta e concluir a revisão da seção.
- **Status de Prioridade “Verificar Agora” (se aplicável):**
 - **Renda igual ou Inferior a 50% do SMI:** Nenhuma ação adicional é necessária; o sistema utilizará a documentação verificada como parte da renda para atribuir o status aplicável.
 - **Status de Prioridade para Funcionários da Educação Infantil:** Confirme se o(a) solicitante ou o(a) segundo(a) pai/mãe/responsável está empregado(a) em uma função aprovada em uma instituição de educação e cuidados infantis.
 - **Aplicar as Normas da Política:** Verificar se o nome do empregador no documento de comprovação de renda corresponde ao nome informado no formulário de solicitação. A família forneceu o “Número P” do empregador no formulário de solicitação.
 - **Complete a Seção:** Se o nome do empregador corresponder à comprovação de renda, nenhuma outra ação será necessária. Se o nome do empregador não corresponder aos documentos de comprovação de renda, o FAA deverá:
 - **Atualizar** os campos da solicitação no portal desmarcando a opção de prioridade.
 - Adicionar uma **Nota** explicando que o status da solicitação relacionado àquela prioridade foi ajustado devido à falta de comprovação.
 - **Pai/Mãe Menor de 24 anos:** Nenhuma ação adicional é necessária; o sistema usará a documentação verificada como parte da identidade para atribuir o status aplicável.

- **Etapa 4: Resolver Discrepâncias** Se algum documento não comprovar a solicitação:
 - Contate a família para resolver o problema antes de prosseguir.
 - Atualize os dados da família com as informações corretas.
 - Reprocessar o fluxo de trabalho conforme necessário
- **Etapa 5: Aceitar a Autodeclaração:** Não é necessário apresentar documentação comprovando os bens da família, a necessidade de serviços ou as prioridades de situação de rua, violência doméstica ou criança com deficiência. Essas informações são autodeclaradas e serão verificadas posteriormente, caso o benefício seja concedido.

1.4.2 Concluindo o Fluxo de Trabalho de Solicitação e Revisão de Documentos

Nesta etapa, o FAA do Mass 211 deve selecionar uma resposta para cada seção do fluxo de trabalho para que o caso avance rumo a uma decisão final. Cada seção deve ser preenchida com base nos documentos fornecidos.

- **Analise os documentos conforme 1.4.1 e selecione a ação apropriada para cada seção. [Manual do Usuário do MyChildCareMA – Analisar os documentos comprobatórios de uma família]**
- **Selecione a Resposta Correta:**
 - "Sim, estes documentos cumprem os requisitos do EEC" – Selecione quando os documentos comprovam a elegibilidade.
 - "Não, estes documentos não cumprem os requisitos do EEC" – Selecione quando os documentos não comprovam a elegibilidade.
 - "Preciso solicitar documentos novos ou adicionais primeiro" – Selecione quando precisar de mais informações ou documentos.
 - "A família não precisa apresentar esses documentos" – Selecione quando a seção não for aplicável.

1.4.3 Gerenciando o Período de 30 dias para Envio de Documentos

O FAA do Mass 211 monitora ativamente a visualização "**Famílias em andamento**" no portal para verificar quando as famílias enviam seus documentos. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Acompanhe e gerencie o progresso da família]**

- **Prazo:** As famílias têm 30 dias corridos a partir da data de envio da solicitação para fornecer todos os documentos necessários. Após a verificação de todas as

informações e documentos exigidos, o FAA do Mass 211 tomará uma decisão sobre a elegibilidade o mais breve possível, e no máximo em dez (10) dias corridos a partir do recebimento dos documentos.

- **Decisão Sobre Solicitações Feitas no 30º dia:** Quando a família não fornece a documentação necessária, os FAAs devem tomar uma decisão sobre a elegibilidade de uma solicitação em lista de espera no prazo máximo de 30 dias corridos a partir da data de envio da solicitação (ou no próximo dia útil, caso o envio caia em um fim de semana).
- **Acompanhamento do Progresso: Verifique se os documentos comprobatórios foram enviados.**

1.5 Decisão sobre a Solicitação na Lista de Espera (Conclusão da Análise Inicial)

Esta seção aborda a decisão final do FAA sobre a elegibilidade para a lista de espera após a conclusão do fluxo de trabalho de revisão da solicitação de documentos. O **Mass211 é o principal responsável** por esta fase para solicitações de lista de espera por renda elegível e deve garantir que a decisão de elegibilidade seja registrada e que os avisos legais corretos sejam criados.

1.5.1 Determinação e Notificação

Após todas as informações e documentos necessários terem sido verificados, o FAA do Mass 211 tomará uma decisão de elegibilidade o mais rápido possível, e no máximo dez (10) dias corridos a partir do recebimento dos documentos.

- **Etapa 1: Revisão Final dos Fluxos de Trabalho.**
 - Confirme se todas as seções dos fluxos de trabalho de **Solicitação e Revisão de Informações e Solicitação e Revisão de Documentação** possuem uma resposta registrada.
 - Confirme se todas as **informações sobre fontes de renda** foram verificadas e se os cálculos do SMI atendem aos requisitos de elegibilidade para a lista de espera.
- **Etapa 2: Registre a decisão e emita a notificação legal.**
 - **Processar Aprovação da Lista de Espera.** *Se a família atender aos requisitos de elegibilidade.
 - **Registrar a Decisão:** Alterar o status da família para **Lista de Espera.**
 - **Emitir Aviso:** Crie o aviso de **Aprovação da Lista de Espera.**
[Consulte Recursos: Tabela de Avisos da Lista de Espera]

- **Processar uma Recusa da Lista de Espera.** Se a família não atender aos requisitos de elegibilidade.
 - **Registre a decisão:** altere o status da família para Fechado e defina o motivo do fechamento como **Recusa**.
 - **Emitir Aviso:** Crie um aviso de **Recusa da Lista de Espera** e selecione o motivo aplicável [**Consulte Recursos: Tabela de Avisos da Lista de Espera**] pelo qual a família não é elegível:
- **Etapa 3: Notificar a família:** Informe a família sobre a decisão.
 - **Enviar mensagem:** Se a família estiver no portal, envie uma mensagem informando que um novo aviso está disponível no portal.
 - **Registre as comunicações:** Se o acompanhamento familiar for feito fora do portal, registre as comunicações apropriadas com base na decisão tomada e inclua quaisquer anotações relevantes.

1.5.2 Processando Solicitações Incompletas

Os FAAs do Mass 211 devem monitorar os prazos para garantir que os casos sejam processados dentro dos prazos exigidos. [**Manual do Usuário do MyChildCareMA – Acompanhe e gerencie o progresso da família**]

- **Etapa 1: Monitorar o Prazo de 30 Dias:** Identificar as solicitações em que a família não concluiu a ligação de contato ou não forneceu a documentação necessária dentro de 30 dias corridos a partir da data de envio da solicitação.
- **Etapa 2: Encerrando a Solicitação:**
 - O FAA moverá a solicitação para o status "**Encerrado**" e definirá o motivo do encerramento como "**Removido da Lista de Espera**".
 - **Aviso de Emissão:** Crie o aviso de **Remoção da Lista de Espera** para "Não concluiu o processo de solicitação na lista de espera". [**Consulte Recursos: Tabela de Avisos da Lista de Espera**] O aviso informa a família sobre seu direito a um período de carência de **30 dias** para enviar informações e documentos faltantes e/ou concluir a ligação.
- **Etapa 3: Reintegração (se aplicável):** Se a família fornecer as informações e os documentos em falta no prazo de 30 dias corridos após a data de encerramento:
 - Complete o processo de verificação de documentos seguindo os requisitos da **Seção 1.4**. Realize a determinação final de elegibilidade e emita as notificações necessárias seguindo os procedimentos da **Seção 1.5**.

- Certifique-se que a Data da Lista de espera seja a mesma que a data do envio da solicitação original.

1.5.3 O Processo de Re-Solicitação

Uma família deve iniciar uma nova solicitação entrando em contato com o **Mass211** se tiver tido sua solicitação negada anteriormente por motivos de política interna (como renda acima do limite) ou se sua solicitação tiver sido encerrada ou negada há mais de 30 dias. **O Mass211 é o principal responsável pela fase de re-solicitação** e as famílias devem ser encaminhadas a eles para a conclusão do processo.

- **Nova Solicitação: O Mass211** deve tratar esta solicitação como uma Nova Solicitação, e não como uma reativação. O FAA iniciará a nova solicitação usando o **registro existente de domicílio encerrado** e a retornará ao status de **Análise Inicial**.
- **Processamento de Novas Solicitações:** O Mass211 seguirá todos os passos padrão para o processamento da solicitação em lista de espera.
 - **Caso a família seja considerada elegível:** o status será alterado para lista de espera e a data de solicitação na lista de espera deverá ser atualizada para a data em que a nova solicitação foi iniciada pela família (conforme indicado no portal).
 - **Caso seja determinado que a família não é elegível:** o Mass211 seguirá o procedimento padrão para recusa da lista de espera, incluindo a emissão da Carta de Recusa.

1.6 Processo de Apelação e Reintegração

Esta seção aborda como apoiar famílias que solicitam a revisão de uma recusa ou remoção e como restabelecer casos quando permitido. Esta seção descreve os procedimentos para garantir que os direitos legais das famílias sejam protegidos quando uma solicitação na lista de espera é negada ou removida. O FAA desempenha um papel fundamental ao orientar as famílias durante o processo de revisão e manter a integridade da "memória compartilhada" no portal.

1.6.1 Apoio ao Processo de Solicitação de Revisão para Decisões sobre Listas de Espera.

Caso uma família discorde da recusa ou remoção da lista de espera, poderá enviar um **Formulário de Solicitação de Revisão (RFR)** ao EEC dentro de 30 dias corridos a partir da data da notificação:

- **Explique o processo à família:** Explique o processo e ajude a família a acessar o formulário de Solicitação de Revisão. Oriente-os a enviar o formulário ao EEC conforme indicado no aviso.
- **Processamento de Decisões Anuladas:** Se o EEC anular uma recusa, o EEC informará diretamente o FAA apropriado para reabrir o caso na **Lista de Espera e Restaurar a Data Original da Solicitação**.

1.7 Gestão da Lista de Espera (Alterações e Renovações)

Para manter a lista de espera precisa, os casos devem ser atualizados pelo menos uma vez a cada 12 meses ou sempre que uma família relatar uma mudança de vida. **O Mass211 será responsável por garantir que as renovações** sejam gerenciadas e processadas para as famílias a cada 12 meses. Todos os FAAs são responsáveis por ajudar as famílias a atualizar suas informações familiares quando solicitado. O nível de suporte seguirá os mesmos níveis descritos na seção de criação da solicitação.

O EEC fornecerá orientações adicionais sobre quando os FAAs começarão a processar as renovações da lista de espera.

1.7.1 Fornecendo Atualizações sobre o Estado Familiar

Os FAAs respondem a todas as famílias que solicitam uma atualização sobre o andamento de seus casos. Para famílias sem acesso ao portal, o FAA é a principal fonte de informações referentes à sua solicitação.

- **Verificação de Identidade:** Antes de fornecer quaisquer detalhes de status por telefone, o FAA deve verificar a identidade do solicitante usando os requisitos da Seção 1.1.2.
- **Explique o status:** Use linguagem simples para explicar o status atual. Por exemplo: "Sua inscrição está ativa na **Lista de Espera**, o que significa que temos todos os seus documentos comprobatórios e você está aguardando uma oferta de benefício". A família verá "Aguardando Benefício" no painel de acompanhamento de progresso. [**Consulte Recursos: Gráfico de Progresso e Acompanhamento**]
- **Confirme as Informações de Contato:** aproveite cada solicitação de status para garantir que o número de telefone e o endereço da família estejam corretos. Caso tenham mudado, atualize-os imediatamente.
- **Documente o Contato:** Registre a comunicação com uma anotação que inclua as informações que você forneceu à família.

1.7.2 Processamento de Alterações Relatadas pela Família

As famílias podem informar alterações em sua renda, tamanho da família ou informações de contato a qualquer momento. Siga os passos abaixo para atualizar seus dados.

- **Etapa 1: Verificar Alterações:** Se uma família relatar uma mudança na renda ou no tamanho da família, siga o processo de verificação na Seção 1.4. Embora uma nova ligação de acompanhamento não seja necessária, a nova documentação deve ser verificada. Se a família estiver na lista de espera, essa verificação é feita pelos FAAs do Mass211 no MyChildCareMA.
- **Etapa 2: Processar Alterações de Renda e Familiares Fora do Período de Renovação:**
 - Você pode atualizar a renda diretamente ou preencher a seção selecionando "Não, preciso solicitar informações atualizadas ou adicionais". Isso fará com que a família atualize as informações por conta própria no portal. Além disso, uma mensagem de **Solicitação de Informações** pode ser enviada à família.
 - Para processar a mesma seção em Solicitação e revisão de documentos, selecione "Preciso solicitar documentos novos ou adicionais primeiro" e envie uma mensagem de **Solicitação de Documentos** para a família.
 - **Se a família devolver os documentos solicitados:** O FAA deverá atualizar o caso com base nos dados verificados.
 - **Se a família não devolver os documentos:** A alteração não será processada neste momento e a atualização deverá ser tratada durante o próximo **Ciclo de Renovação de 12 Meses** da família (consulte a Seção 1.7.3).
- **Etapa 3: Ação Quando as Alterações Refletirem Inelegibilidade**
 - Se uma alteração verificada tornar a família inelegível para a lista de espera (por exemplo, se a renda familiar agora exceder 85% da Renda Média da Incapacidade), o FAA deverá atualizar manualmente o status do caso para **"Encerrado"**.
 - O FAA deve então emitir um aviso formal de **Recusa na Lista de Espera**.
- **Etapa 4: Alterações no Status de Prioridade:** Se a situação de uma família mudar em relação à sua prioridade (por exemplo, se ela entrar em um abrigo para pessoas sem-teto), você deverá atualizar manualmente as informações de

solicitação da família imediatamente. O portal reconhecerá as alterações que identificarão o status de prioridade da família.

- **Atualização para solicitações de crianças ainda não nascidas (Bebê nasce):** Para famílias que fizeram a solicitação durante a gravidez, o FAA deve ajudar a família a substituir o marcador "Bebê a caminho" pelo nome legal da criança e a data real de nascimento assim que o bebê nascer, editando o registro da criança.
- **Atualização das preferências de cuidados infantis:** As famílias podem atualizar suas preferências de cuidados infantis (por exemplo, interesse em vagas contratadas, programas em centros de educação infantil). Os FAAs podem revisar essas preferências com as famílias quando elas solicitarem atualizações de status ou quando recusarem uma oferta de benefício específica.
- **Alterações de E-mail:** Se o solicitante informar uma alteração de e-mail, o FAA deverá atualizá-la no portal administrativo e orientar a família a atualizar as configurações da conta MyMassGov para que correspondam ao novo endereço.

1.7.3 Ciclo de Renovação de 12 Meses

A cada 12 meses, todas as famílias devem confirmar seu desejo de permanecer na lista de espera e verificar as informações e documentos necessários. Isso é conhecido como "Renovação".

- **Nota Importante:** As renovações da lista de espera só começarão em uma data posterior e serão gerenciadas pelos agentes FAAs do Mass211.
- **Suporte Provisório:** Se um dos pais que já está na lista de espera entrar em contato, os FAAs podem atualizar o caso com quaisquer alterações, fornecer atualizações de status e garantir que eles tenham uma conta no portal.

1.7.4 Remoção Voluntária da Lista de Espera

Uma família pode solicitar a remoção da lista de espera a qualquer momento do processo, caso não precise mais de auxílio financeiro para o cuidado infantil. Como essa é uma ação manual do sistema, o FAA precisa processar o encerramento e atualizar o caso de acordo.

- **Etapa 1: Verificar Identidade e Intenção.** Antes de processar a remoção, verifique a identidade do solicitante (consulte a Seção 1.1.2). Confirme se a solicitação se aplica a todas as crianças ou apenas a crianças específicas da residência.

- **Etapa 2: Atualize o Status do Caso.** Altere o status da família para "Encerrado". **Você deve selecionar o motivo específico do encerramento no portal (por exemplo, "Você solicitou a remoção").**
- **Etapa 3: Emitir o Aviso.** Crie e publique o aviso de Remoção da Lista de Espera no portal. **[Consulte Recursos: Tabela de Avisos da Lista de Espera]** O aviso inclui as informações da Solicitação de Revisão, conforme exigido para todos os encerramentos administrativos.
- **Etapa 4: Documente a Solicitação.** Usando o botão Registrar comunicações, selecione o assunto "Check-in da Família" ou "Solicitação na Lista de Espera" e registre um resumo factual da solicitação dos pais nas observações.

1.8 Ofertas de Benefícios para Cuidados Infantis

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Conectando Famílias Elegíveis aos Benefícios de Cuidado Infantil]

Quando os fundos para cuidados infantis estiver disponível, o FAA deve identificar e selecionar manualmente as famílias da lista de espera centralizada. Esse processo exige a revisão dos dados da lista de espera, a aplicação de filtros do sistema e a tomada de decisões criteriosas com base no tipo de benefício, nas necessidades do programa e nas necessidades locais/regionais, levando em consideração as prioridades estaduais.

As ofertas de benefícios são emitidas e gerenciadas pelos FAAs nas agências de Recursos e Encaminhamento para Cuidados Infantis (CCR&R) e nos prestadores de serviços contratados.

1.8.1 Identificação de Famílias para Benefícios

O FAA deve pesquisar e selecionar manualmente as famílias da lista de espera seguindo os passos abaixo. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Concluindo uma pesquisa na lista de espera]**

- **Etapa 1: Identificar os Parâmetros da Vaga:** Antes de iniciar a busca, determine o tipo específico de auxílio que você está solicitando:
 - **Parâmetros do Voucher (somente para CRRs):** A seleção é baseada na disponibilidade de fundos regionais, data da lista de espera e outros fatores relevantes.
 - **Parâmetros de Vagas Contratadas (Somente para Provedores Contratados):** A seleção é baseada na faixa etária (bebê, criança pequena,

pré-escolar), designações de contrato prioritárias (por exemplo, DCF, pais menores de 24 anos), área geográfica (região/cidade) e/ou tipo de provedor.

- **Etapa 2: Procurando Famílias na Lista de Espera.** Use a visualização "**Aguardando Benefício** " da Família para procurar famílias ativas na lista de espera. Essa visualização permite a aplicação de determinados filtros quando um FAA está procurando famílias.
- **Etapa 3: Aplicar a Área Geográfica (para Provedores de Serviços Contratados):** Embora todas as famílias da lista devam ser consideradas, os FAAs devem se concentrar nas famílias dentro de sua área de serviço geográfico que possam comparecer ao(s) local(is) de atendimento de forma razoável.
- **Etapa 4: Aplicar Equilíbrio e Discricionariedade na Seleção:** Use seu critério para distribuir os recursos disponíveis entre famílias prioritárias e famílias de acesso geral. Embora os grupos prioritários sejam importantes, você não precisa selecionar apenas famílias desses grupos se uma família de acesso geral for mais adequada para a vaga. O objetivo é manter uma distribuição equilibrada em toda a região.
- **Etapa 5: Busca por famílias:** Considere os seguintes fatores para selecionar aquelas para as quais oferecerão o benefício:

Utilize os filtros disponíveis no portal para selecionar famílias com base nesses dois fatores:

- **Nível de Acesso:** considere o equilíbrio entre **Status Prioritário** e **Acesso Geral**.
- **Data da Lista de Espera:** Selecionar por **Data da Solicitação Original** (da mais antiga para a mais recente).

Clique no registro de cada domicílio para filtrar por esses dois fatores:

- **Data em que o Cuidado é Necessário:** Concentre-se nas famílias cuja data de início solicitada coincida com a sua vaga atual. Certifique-se de incluir famílias que já estejam matriculadas no seu programa, mas que estejam pagando do próprio bolso enquanto aguardam um subsídio.
- **Correspondência do Programa:** Certifique-se de que a oferta corresponda à preferência da família por um **Voucher** ou uma **Vaga Contratada, se**

houver. Algumas famílias podem não ter preferência e/ou ter selecionado ambas as opções.

- **Nota de Lançamento da Fase 1 do Portal:** Para os casos migrados, as perguntas sobre preferências de cuidados infantis não serão preenchidas no sistema. Consulte as **Anotações** migradas para entender as preferências anteriores da família.
- **Preferências da Família:** Ao interagir com as famílias, atualize os campos de preferência no portal para garantir uma correspondência adequada para futuras ofertas de benefícios.
- **Etapa 6: Executar a Seleção:** Atribua a Família à sua organização para gerenciar a oferta de benefícios e sinalizar a outras organizações do FAA que você está trabalhando com as famílias selecionadas.
 - **Designar uma Organização Principal.** Os FAAs designam a família para a organização (CCRR ou Provedor Contratado) que administrará a oferta de benefícios.
 - **Designe o Administrador de Acesso Familiar.** Dentro da organização do FAA, a família pode ser designada a um funcionário específico.

1.8.2 Configuração e Geração da Oferta de Benefício de Cuidados Infantis

Após identificar as famílias elegíveis para o benefício, o FAA prepara cada oferta, analisando as necessidades de comunicação e selecionando os parâmetros corretos do sistema para garantir uma correspondência bem-sucedida. Como as ofertas podem ser emitidas para mais famílias do que o número de vagas disponíveis, repita essas etapas para cada família selecionada. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar uma Oferta de Benefício de Cuidado Infantil]**

- **Etapa 1: Analisar as Necessidades de Comunicação.** Antes de emitir cada oferta individual, o FAA deve verificar as **Observações** e os **Detalhes da Família** em busca de quaisquer sinalizações de "**Caso Fora do Portal**".
 - Se o campo de e-mail estiver em branco, a família enfrenta uma barreira tecnológica e depende do contato por correio postal ou telefone dos EUA.
 - Verifique se há observações específicas sobre o método de contato preferido da família ou suas necessidades linguísticas, que determinam se a oferta será gerenciada pelo portal ou via correio postal.

- **Etapa 2: Criar o Aviso.** Dependendo do tipo de auxílio, siga os passos abaixo para criar o aviso de Oferta de Benefício de Cuidado Infantil no sistema para cada família identificada.
 - **Ofertas de Benefícios para Vouchers (somente CCRR):**
 - **Selecione o Domicílio Familiar** – isso garante que todas as crianças elegíveis sejam incluídas na autorização e tenham acesso às vagas.
 - **Selecione Voucher** – Somente os CCRRs são os únicos FAA que podem selecionar essa forma de assistência.
 - **Selecione Organização** – escolha a organização CCRR que está oferecendo benefícios.
 - **Selecione a Equipe da Organização** – selecione o nome do funcionário a ser exibido no aviso, que também exibirá o número de telefone no aviso de oferta.
 - **Ofertas de Benefícios para Vagas Contratadas (Somente para Provedores Contratados):**
 - **Selecionar os Beneficiários Individuais do Benefício** – isso garante que a(s) criança(s) da família que receberá(ão) a(s) vaga(s) sejam identificadas para a autorização e para as colocações específicas.
 - **Selecionar Vaga Contratada** – Somente os provedores contratados pelo FAA podem selecionar essa forma de assistência.
 - **Selecionar Organização** - escolha a Organização Provedora Contratada que está oferecendo o benefício.
 - **Selecionar a Equipe da Organização** – selecione o nome do funcionário a ser exibido no aviso, que também exibirá o número de telefone no aviso de oferta.

1.8.3 Emissão e Gestão da Oferta

Após a configuração da Oferta de Benefício de Cuidado Infantil, o FAA cria a oferta para cada família no portal. [**Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar uma Oferta de Benefício de Cuidado Infantil**]

- **Passo 1: Notificar a família**
 - **Casos Administrados pela Família:** O sistema disponibiliza automaticamente o aviso à família dentro do portal. O FAA deve enviar

manualmente uma comunicação por e-mail através do sistema para alertar a família.

- **Casos Fora do Portal:** Como não há acesso ao portal, o FAA precisa imprimir e enviar o aviso manualmente pelo correio dos EUA.
- **Etapa 2: Contato Direto.**
 - Melhor prática: Ligue diretamente para a família para discutir os detalhes da oferta, incluindo a localização específica, o tipo de assistência (voucher ou contrato) e os próximos passos para a elegibilidade ao CCFA.
 - Se uma família optar por recusar a oferta durante a conversa, o FAA atualizará a resposta da Oferta de Benefício de Cuidado Infantil para "Recusado".
- **Etapa 3: Próximos Passos.** A família tem 15 dias corridos (ver Seção 1.5.2) para responder – Aceitando ou Recusando a oferta.
 - O sistema atualizará automaticamente o indicador de progresso para "**Aguardando Resposta**" para a família selecionada.
 - Enquanto a oferta estiver pendente, se uma família nessa situação entrar em contato com o Mass 211, eles **deverão** redirecioná-la para a agência ou provedor específico que emitiu a oferta.
 - **Sem Renovações Durante o Período de Oferta:** Para evitar confusão e dados conflitantes, o Mass211 não iniciará uma renovação da lista de espera para nenhuma família cuja oferta esteja atualmente "Aguardando Resposta" ou "Aceita". As famílias que retornarem à lista de espera terão a renovação iniciada nesse momento.

1.8.4 Gerenciando Respostas de “Oferta de Benefícios Aceita”

[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Registrar a resposta dos pais às ofertas de benefícios]

Um FAA pode oferecer benefícios a várias famílias para garantir que os assentos contratados sejam utilizados e/ou que o benefício chegue às famílias o mais rápido possível. O FAA deve utilizar o princípio da "ordem de chegada".

- **Etapa 1: Registrar a Aceitação da Oferta** Quando uma família responde à oferta e expressa a intenção de se matricular, o FAA atualiza o indicador de progresso para Aceito.

- **Etapa 2: Complete a Verificação de Elegibilidade do CCFA**
 - A família deve preencher todos os requisitos de elegibilidade para o CCFA (por exemplo, necessidade de serviço, renda).
 - Esse processo ocorre fora do MyChildCareMA, diretamente com o FAA e no sistema CCFA.
- **Etapa 3: Processar a Decisão de Determinação de Elegibilidade:**
 - **Famílias Elegíveis:**
 - **Aplique “Primeiro a Verificar”:** A família que concluir a verificação de elegibilidade primeiro garante a vaga disponível.
 - **Importe a família para o sistema CCFA a partir do MyChildCareMA.** Assim que uma família for considerada elegível, o FAA usará o sistema CCFA para buscar o ID do Portal da Família e importar a família do MyChildCareMA. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Importar registros de casos do MyChildCareMA para o CCFA - o software]**
 - **Observação:** Assim que a autorização e a colocação forem concluídas no CCFA, o status no portal da família será atualizado de Lista de Espera para Autorizado.
 - **Aconselhamento à Família sobre Acesso de Irmãos:** Ao oferecer um assento contratado a uma criança da família, o FAA deve avaliar as outras crianças da residência e, caso não haja assentos contratados adicionais disponíveis com a organização, as crianças restantes poderão receber um voucher. O FAA deve auxiliar a família a entrar em contato com o CCRR de sua região para obter acesso de irmãos. Consulte a **Seção 1.9.2: Exceções para Irmãos e Continuidade.**
 - **Retornar as demais Famílias Elegíveis para a Lista de Espera.**
 - Certifique-se que todas as ofertas de benefícios estejam inativas e, assim, o indicador de progresso seja zerado.
 - Altere a atribuição da organização principal de volta para Mass211 (e, se aplicável, remova qualquer atribuição do FAA) para sinalizar que você não está mais gerenciando esta família.

- **Famílias que Não São Elegíveis:** Se uma família for considerada inelegível após a conclusão do processo de elegibilidade do CCFA, os FAAs devem seguir o processo de indeferimento atual do CCFA no sistema CCFA e remover a família da lista de espera no MyChildCareMA.

1.8.5 Processamento de Outros Tipos de Resposta a Ofertas de Benefícios

O FAA deve processar manualmente todas as ofertas pendentes para garantir que a lista de espera permaneça precisa e que a família receba a notificação correta. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Registrar a resposta dos pais às ofertas de benefícios]**

- **Processamento de Respostas "Tardias":** Se as famílias aceitarem uma oferta depois que os fundos se esgotarem ou as vagas forem preenchidas:
 - **Defina a Oferta de Benefício como "Inválida".** Assim que a oferta for inválida, o sistema incluirá a família na lista de famílias que aguardam o recebimento do auxílio.
 - **Aconselhamento:** Entre em contato com a família, informando-os de que, embora essa vaga específica tenha sido preenchida, eles permanecem ativos para a próxima seleção. Certifique-se de registrar essa comunicação no Portal e incluir detalhes da conversa nas anotações.
- **Processamento de Ofertas Recusadas:** Se a família recusar uma oferta porque ela não atende às suas necessidades (por exemplo, localização, horário):
 - **Limpar o Indicador de Progresso da Oferta de Benefício:** Se a oferta for recusada, o FAA marcará a Oferta de Benefício como Inativa. A família permanecerá na Lista de Espera e disponível para outra oferta de benefício.
 - **Ação:** Se o FAA estiver registrando a resposta em nome da família, selecione o **Motivo da Resposta** apropriado para documentar a recusa.
- **Processamento de Famílias que Não Têm Mais Interesse:** Se a família declarar que não precisa mais de auxílio financeiro para cuidados infantis, o FAA deve alterar o status para "Encerrado" e selecionar o "Motivo do Encerramento" como "Removido da Lista de Espera".
 - **Ação do Sistema:** O FAA criará um aviso de **Remoção da Lista de Espera** com o motivo "Solicitação da Família". Isso garante que o aviso de **Remoção da Lista de Espera** explique com precisão o encerramento para a família.

- O FAA também deve enviar uma mensagem para alertar a família de que há um aviso MyChildCareMA disponível.
- **Documentação:** Adicione uma **Nota**
- **Tratamento de Famílias que Não Respondem:** Se uma família não responder dentro do prazo de 15 dias, ela será removida da lista de espera:
 - **Ações do Sistema:** O FAA anulará a **Oferta de Benefício de Cuidados Infantis**, alterará o status para "**Encerrado**" e selecionará o **Motivo da Resposta** como "Não houve resposta à oferta".
 - O FAA emitirá o aviso de **Remoção da Lista de Espera** com o motivo "Não respondeu à oferta de benefício".
 - O FAA também deve enviar uma mensagem para alertar a família de que há um aviso disponível no MyChildCareMA.
 - Caso a família entre em contato com o FAA dentro de 30 dias corridos após a remoção, regras específicas de reintegração se aplicam:
 - **Etapa 1: Verificar o Cronograma.** Confirme se o contato ocorreu dentro de 30 dias corridos a partir da notificação de remoção.
 - **Etapa 2: Restabelecimento. Reabra** o caso, altere o status de "Encerrado" de volta para "**Lista de Espera**" e restaure manualmente a **Data Original da Solicitação da Família**.
 - **Etapa 3: Orientação sobre Ofertas Expiradas.** Explique à família que, como o prazo inicial de resposta (15 dias) expirou, essa oferta de benefício específica está inválida. Eles serão notificados quando outra vaga contratada ou benefício por voucher estiver disponível.
 - **Etapa 4: Documentação.** Registre a reintegração no **Registro de Comunicação** e adicione uma **Nota** informando que a família foi reintegrada e informada de que a oferta anterior está inválida.

1.9 Exceções da Lista de Espera

Embora a lista de espera centralizada seja o caminho padrão para o Benefício de Acordo com a Renda Elegível, algumas famílias se qualificam para o **Acesso Imediato**. Essas exceções permitem que certas famílias recebam **auxílio financeiro para cuidados infantis** sem serem colocadas na lista de espera. Isso inclui famílias com um caso aberto ou recentemente encerrado no DCF, famílias que recebem ou estão em transição para deixar de receber auxílio financeiro do DTA e irmãos de crianças que já recebem auxílio financeiro para cuidados infantis.

1.9.1 Famílias que trabalham com o DCF e o DTA

Se uma família indicar, por meio de sua solicitação ou durante o contato, que pode ser elegível para receber assistência do Departamento de Crianças e Famílias (DCF) ou do Departamento de Assistência de Transição (DTA), verifique se ela se qualifica para um encaminhamento. Consulte as Políticas relacionadas ao DTA e ao DCF para obter informações adicionais sobre os requisitos.

- **Etapa 1: Fornecer Orientações sobre Encaminhamento:** Se uma família mencionar um caso ativo ou anterior com o DTA ou DCF, mas não tiver um encaminhamento:
 - Explicar os requisitos básicos de elegibilidade para o DTA e o DCF para ajudá-los a determinar se o benefício se aplica à sua família.
 - Se acreditarem que são elegíveis para encaminhamento, orientem a família a entrar em contato com o escritório do DTA ou com o profissional de apoio integral designado, ou ainda com o escritório do DCF e/ou o assistente social designado do DCF.
- **Etapa 2: Estratégia de Aconselhamento:** Os FAAs devem informar a família sobre a opção de preencher a solicitação da lista de espera naquele momento como uma medida de segurança, ou que podem entrar em contato novamente com o FAA caso seja determinado posteriormente que não são elegíveis para encaminhamento e precisam, de fato, entrar na lista de espera.
- **Confirmação do Encaminhamento:** Se uma família que enviou uma nova solicitação para a lista de espera ou que já está na lista de espera confirmar que obteve um encaminhamento e terá direito ao acesso imediato, o FAA deverá garantir que os pais compreendam os próximos passos junto ao FAA para concluir sua elegibilidade para o CCFA.
 - **Ação do Sistema:**
 - Os CCRRs (DTA/DCF) ou provedores contratados (DCF) devem seguir os procedimentos existentes para processar o encaminhamento do DTA ou DCF e determinar a elegibilidade para o CCFA. O FAA moverá a solicitação para o status "**Encerrado**" e definirá o motivo do fechamento como "**Removido da Lista de Espera**".
 - Emita um aviso de **Remoção da Lista de Espera**, caso a família estivesse nessa situação, e selecione o **Motivo da Remoção** como

"Elegível por Encaminhamento", já que a família não precisa mais estar na lista de espera.

1.9.2 Exceções Relativas a Irmãos e à Continuidade dos Cuidados

O acesso imediato pode ser concedido a crianças da mesma residência ou quando a elegibilidade para outro programa EEC terminar, a fim de promover a estabilidade familiar contínua.

- **Administrar o Acesso de Irmãos:** Confirme se a família se qualifica, garantindo que uma criança na casa já esteja recebendo um subsídio (incluindo crianças em lar de acolhimento temporário).
 - **Regra de Colocação:** Se uma família aceitar uma vaga contratada para uma criança e tiver outros filhos:
 - Primeiro, conclua a autorização e a colocação para a vaga contratada.
 - Em seguida, avalie se as crianças restantes precisam de cuidados.
 - Caso não haja mais vagas contratadas disponíveis, as crianças restantes poderão receber um voucher.
 - **Responsabilidade do Provedor de Serviços:** Os provedores de serviços contratados devem auxiliar a família a entrar em contato com o CCRR para obter um voucher para as crianças restantes quando não houver vagas contratadas adicionais disponíveis.
- **Gerenciar a Continuidade do Cuidado:** Confirmar se a família tem direito a continuar recebendo atendimento, mesmo que não atenda mais aos requisitos específicos de vaga contratada (por exemplo, uma mudança na situação de moradia).
 - **Critérios de Elegibilidade:**
 - A família deve atender aos requisitos de renda do programa na próxima autorização.
 - Aplica-se a famílias que estejam concluindo o programa de transição DTA ou cuidados relacionados ao DCF.
 - **Exceção da Lista de Espera:**
 - Não exigir que a família se inscreva na lista de espera.
 - **Ação (se não houver registro existente):**

- Criar registro familiar no **MyChildCareMA [Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar uma solicitação em nome de uma família]**
- Preencha os campos obrigatórios.
- Adicione todos os membros da família (nome, sobrenome, data de nascimento).
- Utilize o ID de Domicílio gerado para importação no software CCFA.
- Altere o status para "Encerrado" com o motivo "Continuidade do Cuidado" e inclua uma nota explicando a continuidade do cuidado ou a exceção relativa a irmãos.

1.10 Lista de Espera Esgotada e Recrutamento para Vagas Contratadas

Esta seção aborda o que fazer quando o benefício disponível ou as vagas contratadas excedem o número de famílias na lista de espera. Nessas situações, o foco passa a ser a identificação e matrícula de novas famílias para que os recursos disponíveis para o cuidado infantil sejam totalmente utilizados.

1.10.1 Ampliação da Busca Geográfica

Antes de iniciar o recrutamento externo de novas famílias, o FAA deve primeiro maximizar o uso da lista de espera centralizada existente, expandindo os parâmetros geográficos de sua busca.

- **Etapa 1: Confirmar Resultados da Pesquisa:** Confirme se uma pesquisa padrão por famílias dentro da área geográfica de atendimento imediata não apresentou resultados ativos para o tipo de vaga específico (por exemplo, não há mais vagas para bebês).
- **Etapa 2: Expandir o Raio de Busca:** Use os filtros do portal para visualizar famílias em cidades ou regiões vizinhas que indicaram necessidade de cuidados.
- **Etapa 3: Contato Direto para Verificar o Interesse em Viajar:** Contatar as famílias identificadas na busca ampliada para determinar se elas estão dispostas e aptas a viajar até o local do programa.
- **Etapa 4: Atualizar Preferências:** Se uma família demonstrar interesse na unidade, atualize suas preferências de cuidados infantis no portal para garantir a documentação correta para as ofertas atuais e futuras.

1.10.2 Encontrando Novas Famílias

Os FAAs podem iniciar esses procedimentos de recrutamento somente quando for determinado que não há famílias ativas ou que há um número limitado de famílias na lista de espera para o tipo específico de vaga (por exemplo, nenhum bebê restante na lista de espera). Essas ações podem ser realizadas em qualquer ordem ou em paralelo, desde que o procedimento 1.10.3 também seja seguido:

- **Divulgação na Comunidade:** Distribuir panfletos ou realizar ações de divulgação local para recrutar novas famílias.
- **Levantamento das Famílias Atuais:** Entre em contato com as famílias que pagam com recursos próprios e que já participam do seu programa para verificar se elas são elegíveis e têm interesse em receber auxílio financeiro do estado.
- **Coordenação Regional:** Informe o seu CCRR local sobre as vagas disponíveis para que eles possam encaminhar as famílias que comparecerem sem agendamento prévio ao seu programa.

1.10.3 Matrícula de famílias Recrutadas e Famílias que Comparecem Espontaneamente

Independentemente do método de recrutamento, incluindo inscrições espontâneas no programa e famílias que já pagam pelo serviço particular, todas as famílias devem ser consideradas elegíveis para a lista de espera seguindo os procedimentos vigentes, incluindo a verificação pelo Mass211. **[Manual do Usuário do MyChildCareMA – Criar uma inscrição em nome de uma família]**

- **Etapa 1: Enviar Solicitação:** Auxilie a família no envio de uma nova solicitação pelo portal MyChildCareMA. Consulte 1.1.1 Configurando as credenciais do MyMassGov e 1.2 Solicitação da família - Suporte ao envio.
- **Etapa 2: Verificação Centralizada:** A família deve concluir o processo de verificação da lista de espera e de elegibilidade com o Mass211, incluindo a ligação de contato e a análise de documentos.
- **Etapa 3: Aprovação na Lista de Espera:** Assim que o Mass211 verificar o registro e a família aparecer na lista de espera com o status "**Aprovado**", o FAA poderá prosseguir com a oferta de benefícios e a matrícula em uma vaga contratada.

RECURSOS

Referências Online

Link	Objetivo
Hub for Child Care Financial Assistance Programs Changes <i>Mudanças no Centro de Apoio aos Programas de Auxílio Financeiro para Cuidados Infantis</i>	Repositório online do EEC com as regulamentações mais recentes, políticas provisórias, recomendações políticas e recursos de treinamento sobre auxílio financeiro para cuidados infantis.
Licensed Child Care Search <i>Busca por Cuidados Infantis Licenciados</i>	Um diretório online com busca geográfica de programas de cuidados infantis licenciados em todo o estado. As famílias podem procurar um programa licenciado que atenda às suas necessidades e consultar o número P para Prioridade da Equipe de Educação Infantil.
MyMassGov Help Center <i>Centro de Ajuda do MyMassGov</i>	Aprenda a usar o MyMassGov, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Criando sua conta • Gerenciando sua conta • Autenticação multifator (MFA) • Verificação de identidade

Gráficos e Tabelas:

Os gráficos e tabelas a seguir fornecem uma estrutura padronizada para o Administrador de Acesso Familiar (FAA), garantindo consistência entre todas as agências.

Observação: esses recursos são um guia funcional e podem não representar uma lista exaustiva de todos os cenários possíveis ou nuances de políticas.

Tabela de Visualizações e Usos do Administrador do MyChildCareMA

Existem várias visualizações administrativas que darão suporte aos FAAs em seu trabalho com as famílias. Este gráfico serve como o "mapa" principal do portal. Ele

identifica qual visualização administrativa específica um FAA deve acessar para realizar diferentes tarefas, como pesquisar uma família ou gerenciar uma oferta de benefício.

Visualizar	Função	Uso
Todas as famílias	Exibe todas as famílias, independentemente do status, no portal.	Os FAAs utilizam isso para qualquer busca geral por uma residência específica, incluindo casos encerrados.
Famílias aguardando benefício	Mostra todas as famílias ativas na lista de espera que aguardam benefícios.	Os CCRRs e os provedores de serviços contratados utilizam esta ferramenta para procurar famílias e gerir as ofertas de benefícios de cuidados infantis.
Progresso familiar	Mostra as famílias com base no status do caso e nas atividades de acompanhamento.	Os FAAs usam isso para identificar e gerenciar famílias que se inscrevem na lista de espera, bem como casos existentes que precisam de atenção, e para acompanhar o progresso.

Tabela de Documentação Obrigatória

Esta tabela lista alguns dos documentos aceitos para comprovar a elegibilidade ou prioridade de uma família na lista de espera. Ela distingue entre itens de "Verificação Imediata" (obrigatórios para entrar na lista) e itens de "Autodeclaração" (verificados somente no momento da oferta do benefício).

Assunto de verificação	Exemplos de documentação <i>(Consulte a lista de documentos aprovados nas Políticas do Programa de Cuidado Infantil para Famílias de Renda Elegível, Capítulo 2: Elegibilidade.)</i>	Tempo de verificação
Identidade dos pais	<ul style="list-style-type: none"> • Carteira de Habilitação ou Identidade Estadual • Passaporte ou Certidão de Nascimento • Cartão de Identificação do RMV de Massachusetts 	Verificar agora (30 dias corridos).
Residência em Massachusetts	<ul style="list-style-type: none"> • Conta de serviços públicos atual • Contrato de locação ou extrato de hipoteca assinado • Correspondência com carimbo postal (dentro de 30 dias corridos) 	Verifique agora (30 dias corridos).
Renda e benefícios	<ul style="list-style-type: none"> • Contracheques de pagamento (referentes ao emprego atual, podendo ser das últimas 26 semanas) • Carta do empregador comprovando a renda bruta e o número de horas trabalhadas por semana • Formulário de Verificação de Emprego do EEC • Carta de benefício ou premiação, ou cheque ou comprovante de pagamento para outros tipos de renda/benefício 	Verifique agora (30 dias corridos).

Assunto de verificação	Exemplos de documentação <i>(Consulte a lista de documentos aprovados nas Políticas do Programa de Cuidado Infantil para Famílias de Renda Elegível, Capítulo 2: Elegibilidade.)</i>	Tempo de verificação
	<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho autônomo requer autodeclaração para entrada na lista de espera. <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos comerciais ou declarações de impostos (se for trabalhador autônomo) 	
<p>Renda</p> <p>< 50% de status prioritário SMI</p>	<p>Igual à renda (linha acima) (Nenhuma documentação adicional foi enviada)</p>	<p>Verifique agora (30 dias corridos).</p>
<p>Status de prioridade para funcionários da educação infantil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovante de pagamento recente mostrando o nome do provedor de serviços licenciado (nenhuma documentação adicional foi enviada) • Número "P" do empregador fornecido no formulário de solicitação. Nenhuma documentação adicional foi enviada/resposta do formulário de solicitação foi suficiente) 	<p>Verifique agora (30 dias corridos).</p>

Assunto de verificação	Exemplos de documentação <i>(Consulte a lista de documentos aprovados nas Políticas do Programa de Cuidado Infantil para Famílias de Renda Elegível, Capítulo 2: Elegibilidade.)</i>	Tempo de verificação
Status prioritário para pais menores de 24 anos	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de identidade que comprovem idade inferior a 24 anos (Nenhum documento adicional apresentado) 	Verifique agora (30 dias corridos).
Famílias em situação de sem-teto têm prioridade no atendimento.	<ul style="list-style-type: none"> • Autodeclaração para entrada na lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta de Abrigo ou Carta de Ligação McKinney-Vento 	Verifique na oferta de benefícios
Status prioritário para famílias com filhos com deficiência.	<ul style="list-style-type: none"> • Autodeclaração para entrada na lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ IEP ou PSFI ativos (verificar data de validade) ○ Formulário de Verificação de Deficiência do EEC 	Verifique na oferta de benefícios
Famílias que vivenciam violência doméstica têm status prioritário.	<ul style="list-style-type: none"> • Autodeclaração para entrada na lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta do Programa de Violência Doméstica/Assistente Social 	Verifique na oferta de benefícios

Assunto de verificação	Exemplos de documentação <i>(Consulte a lista de documentos aprovados nas Políticas do Programa de Cuidado Infantil para Famílias de Renda Elegível, Capítulo 2: Elegibilidade.)</i>	Tempo de verificação
Necessidade de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Autodeclaração para entrada na lista de espera <ul style="list-style-type: none"> ○ Contracheques de pagamento atuais ou cronograma escolar/de treinamento 	Verifique na oferta de benefícios

Registro de Comunicações e Mensagens

Esta tabela padroniza a forma como as interações são registradas na "memória compartilhada" do sistema. Ela fornece as seleções obrigatórias para o recurso de **Registro de Comunicações**, garantindo que todas as agências visualizem o mesmo histórico. Sempre que você interagir com um caso (por telefone, e-mail ou correspondência), use esta tabela para selecionar o **Método** e o **Assunto** corretos, assegurando a precisão do registro de auditoria.

Função	Objetivo	Métodos FAA	Seleção FAA
Enviar mensagem	Aciona uma notificação geral para a família, direcionando-os ao portal para visualizar os avisos publicados na conta da família.	Email, SMS, ou Ambos.	<ul style="list-style-type: none"> • Novo aviso disponível, • Envie documentos, • Atualize informações ou

Função	Objetivo	Métodos FAA	Seleção FAA
	<p>* Este aviso contém instruções para a família sobre o MyChildCareMA.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Responda à nossa comunicação. • *Crie uma conta MyChildCareMA
<p>Comunicações de registro</p>	<p>O FAA seleciona a forma como interagir com a família fora do portal e o motivo da interação.</p>	<p>Chamada telefônica, e-mail fora do portal, reunião presencial ou carta física.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contato inicial (tentativa) • Contato inicial (bem-sucedido) • Check-in familiar • Inscrição na lista de espera • Oferta de benefício • Remoção/recusa da lista de espera • Outros

Gráfico de Progresso e Acompanhamento

Esta é uma ferramenta de "tradução" que alinha os indicadores administrativos internos do FAA com a visualização do portal para famílias. Use este gráfico quando uma família solicitar uma atualização de status para explicar o que eles veem na tela (por exemplo, "Verificar Elegibilidade") em comparação com a etapa do processo de revisão do FAA (por exemplo, "Revisão Inicial").

Status <i>O status que o FAA visualiza para um caso no Portal Administrativo.</i>	Processo FAA <i>Um fluxo de trabalho ou procedimento que o FAA deve concluir para dar andamento a um caso.</i>	Indicadores de progresso FAA <i>As etiquetas mostram o progresso atual em um determinado processo do FAA (coluna da esquerda).</i>	Acompanhamento do progresso familiar <i>O que a família vê no rastreador de progresso no Portal da Família.</i>
Submetido	Submetido	N/A	Verifica elegibilidade para a lista de espera.
Análise inicial	Contato inicial	-> Não iniciado -> Tentativa → Completo	Verifica elegibilidade para a lista de espera.
Análise inicial *	Informação	-> Necessita Análise -> Solicitado → Analisado	Verifica elegibilidade para a lista de espera.
Análise inicial *	Documentos de apoio	-> Necessita Análise -> Solicitado -> Documentos recebidos → Analisado	Verifica elegibilidade para a lista de espera.
<i>* As informações e os documentos de apoio são processos do FAA que podem ocorrer em qualquer fase, mas na fase 1 ocorrerão apenas durante a fase de Análise Inicial.</i>			

<p>Status</p> <p><i>O status que o FAA visualiza para um caso no Portal Administrativo.</i></p>	<p>Processo FAA</p> <p><i>Um fluxo de trabalho ou procedimento que o FAA deve concluir para dar andamento a um caso.</i></p>	<p>Indicadores de progresso FAA</p> <p><i>As etiquetas mostram o progresso atual em um determinado processo do FAA (coluna da esquerda).</i></p>	<p>Acompanhamento do progresso familiar</p> <p><i>O que a família vê no rastreador de progresso no Portal da Família.</i></p>
<p>Lista de Espera</p>	<p>Aguarde o Benefício</p>	<p>-> (Nenhum)</p>	<p>Aguarde o Benefício</p>
<p>Lista de Espera</p>	<p>Oferta de Benefício de Cuidado Infantil</p>	<p>-> Aguardando Resposta -> Aceito ->Recusado</p>	<p>Aguarde o Benefício</p>
<p>Encerrado</p>	<p>N/A</p>	<p><u>Subrazões</u> ->Removido ->Recusado ->Continuidade do cuidado ->Solicitação em duplicata -> Remoção administrativa do EEC * * <i>Uso exclusivo do EEC</i></p>	
<p>Autorizado</p>	<p>N/A</p>	<p>Esta etiqueta será atualizada quando uma família for autorizada e uma vaga for preenchida no sistema CCFA.</p>	<p>Obtenha benefícios para cuidados infantis</p> <p>Encontre um provedor de cuidados infantis.</p>

Tabela de Mensagens e Avisos da Lista de Espera no Portal

Este quadro define as notificações formais e legais geradas pelo portal. Cada notificação aciona direitos legais específicos, como o prazo de resposta de 15 dias para ofertas ou o prazo de recurso de 30 dias para remoções. Consulte este quadro para garantir que a notificação correta seja gerada e que o devido acompanhamento seja realizado.

Fase do Processo	Nome da mensagem/aviso no portal	Objetivo e ação do FAA
Contato Inicial	Contato da Lista de Espera	Emitido quando uma tentativa de "ligação direta" não tem sucesso. Convida a família a entrar em contato com o Mass211 para uma entrevista.
	Pedido de Informação	Emitido se os dados da solicitação necessários para a determinação estiverem incompletos/precisarem de correção por parte da família.
	Solicitação de Documentos	Emitido para solicitar documentos necessários para determinar a elegibilidade (ID, comprovante de residência, comprovante de renda).
Lista de Espera	Aprovação na lista de espera	Confirma que os requisitos da Fundação foram atendidos. E o status da família foi alterado para Ativo; define a data da lista de espera.

Fase do Processo	Nome da mensagem/aviso no portal	Objetivo e ação do FAA
Encerrado	Recusa da lista de espera	<p>Nega formalmente o pedido devido à inelegibilidade segundo a política (por exemplo, rendimento acima do limite); inclui informações sobre o Pedido de Revisão.</p> <p>Razões:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Não é residente de MA -> Não há crianças elegíveis na residência. -> Acima do limite de renda -> Acima do limite de bens
Lista de Espera	Renovação da lista de espera	<p>Emitido anualmente (a cada 12 meses) para confirmar o interesse contínuo e atualizar os dados das famílias.</p>
Encerrado	Remoção da lista de espera	<p>Emitido quando uma família é removida por falta de resposta, descumprimento de prazo ou outro motivo administrativo; inclui informações sobre o Pedido de Revisão.</p> <p>Razões:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> A família pediu para ser removida. -> Não concluiu o processo de inscrição na lista de espera.

Fase do Processo	Nome da mensagem/aviso no portal	Objetivo e ação do FAA
		<p>-> Não renovou a inscrição na lista de espera.</p> <p>-> Não respondeu à oferta de benefícios.</p> <p>-> Elegível por meio de encaminhamento do DTA/DCF/Continuidade de Cuidados/Acesso para Irmãos</p>
Lista de Espera	Oferta de Benefício de Cuidado Infantil	<p>Notifica a família de que pode haver fundos disponíveis para uma vaga específica por contrato ou um voucher; inicia o prazo de 15 dias para que a família aceite ou recuse a oferta.</p> <p>Respostas:</p> <p>->Família aceitou os benefícios</p> <p>->Família recusou os benefícios</p> <p>-> O aviso precisa ser anulado.</p>
*****	Notificações por e-mail	<p>O FAA criou "pings" que alertam a família para acessar o portal e visualizar qualquer um dos avisos (acima).</p>