



# MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO FRONTLINESMS

(Versão 4 – Junho 2014)

**Elaborado pelo CAICC no âmbito da iniciativa *CAICC SMS***

Website: <http://www.caicc.org.mz>

Email: [linhaverde@caicc.org.mz](mailto:linhaverde@caicc.org.mz)

Facebook/Twitter/Skype: caiccajuda

Linha Verde: 823535 (grátis na rede mCel);

843535 (grátis na rede Vodacom) ;

863535000 (grátis na rede Movitel);

## *Índice de conteúdos*

1. Sobre CAICC SMS .....	3
2. Requisitos para instalação local de FrontlineSMS.....	3
3. Instalação do Modem .....	4
4. Como instalar o FrontlineSMS .....	6
4.1. Primeiro passo: Localizar e instalar o programa .....	6
5. Como usar o FrontlineSMS .....	9
6. Envio de mensagens SMS.....	11
7. Visualizar mensagens.....	12
8. Adicionar contactos no FrontlineSMS.....	13
8.1. Criar grupo no FrontlineSMS.....	14
9. Como fazer backup do FrontlineSMS.....	15
10. Como importar informação para o FrontlineSMS .....	16
11. Criar inqueritos .....	17
12. Segurança.....	21
13. Dicas úteis .....	22

## ***1. Sobre CAICC SMS***

O CAICC está a expandir a pilotagem e uso do seu novo sistema de comunicação via SMS denominado CAICC - SMS. Através deste sistema, espera-se facilitar a disseminação rápida/em tempo real de notícias, informações e preocupações vindo dos colaboradores e activistas de rádios comunitárias, centros multimédia comunitários e Telecentros em todo o país através duma mensagem SMS, sem precisar de acesso à Internet.

Nesta fase, o CAICC vai apoiar na instalação e uso de FrontlineSMS em computadores de alguns CMCs/Rádios Comunitárias nos distritos, para facilitar as comunicações entre as comunidades/ouvintes e o centro/rádio através de mensagens SMS enviadas por qualquer tipo de telemóvel, o que vai possibilitar/facilitar a participação de muitos ouvintes (em programas específicos<sup>1</sup>) a custos de um SMS normal assim como criar um arquivo local com diversas contribuições da comunidade

## ***2. Requisitos para instalação local de FrontlineSMS***

- a. Disponibilidade dum **computador** funcional (de mesa ou portátil) que tenha permissões administrativas para instalar um software/programa informático e com portas USB disponíveis para conectar periféricos como Flash.
- b. Uma cópia do software/programa **FrontlineSMS** (neste caso assumimos a versão compatível ao sistema operativo Windows e o CAICC oferece um CD gratuito) que pode ser descarregado gratuitamente da internet no endereço <http://www.FrontlineSMS.com>.
- c. Um **modem GSM/GPRS**, que é um periférico, geralmente, parecido com um USB Flash funcional com um cartão SIM válido.

*O CAICC oferece um modem USB com um cartão SIM, em princípio, e a escolha da operadora móvel tem em conta a melhor qualidade de rede disponível no seu Distrito<sup>2</sup>.*

---

<sup>1</sup> Convém sempre publicitar (na rádio e/ou por outros meios) o número em uso no modem para facilitar a participação da sua comunidade

<sup>2</sup> De momento, o modem disponível no mercado que funciona com o FrontlineSMS é o da Movitel



Figura 1 – Requisitos para instalação e funcionamento do frotlineSMS

### 3. Instalação do Modem

Antes da instalação do modem faça o pré-registo do respectivo cartão de dados (este tipo de cartão não funciona para efectuar chamadas de voz, mas é apropriado para navegar na internet e enviar SMS).

*Para este manual a abordagem de instalação e utilização é direccionada para modems da Movitel, mas o software FrontlineSMS funciona com modems de outras operadoras, simplesmente os procedimentos podem ser ligeiramente diferentes.*

Para fazer o pré-registo dum número da Movitel, envie uma mensagem SMS com o formato: **Nome.numero de BI.Morada** e envie para **159**.

O pré-registo não exclui o procedimento normal que é se deslocar a uma loja Movitel para fazer o respectivo registo do seu cartão.

Para o caso do seu CMC/Rádio, recomendamos que faça o registo utilizando o nome do CMC/Rádio, a respectiva morada e pode-se usar o número de BI do gestor/coordenador/responsável.

Conecte/ligue o modem numa das portas USB do seu computador e espere alguns segundos até aparecer um menu igual ao da figura 2 **Error! Reference source not found.** Escolha a opção **Instalação rápida** e clique **Ok** para efectuar a instalação.

Nos passos seguintes siga o recomendado até finalizar a instalação.

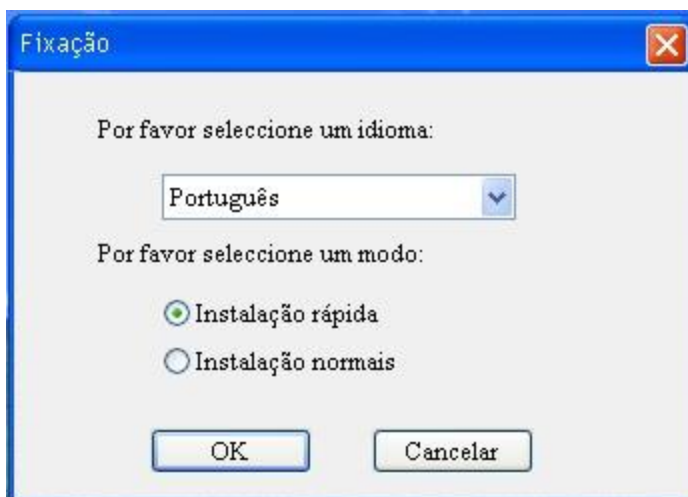


Figura 2 – Menu de instalação do modem Movitel

Após finalizar a instalação, aguarde algum tempo até que apareça o menu igual ao da figura 3. Certifique-se que no rodapé do menu aparecem algumas informações que confirmam que o modem está conectado a rede celular, especificamente **UMTS Movitel**, com respectivo sinal de rede (que pode ser diferenciado de acordo com a disponibilidade da rede Movitel no local).



Figura 3 - Painel de controle do modem Movitel

## 4. Como instalar o FrontlineSMS

Instale o FrontlineSMS clicando no ficheiro do programa (disponível no CD/DVD, flash, disco duro, etc conforme figura 4) e siga os passos atentamente e certifique-se (mais uma vez) se o computador identificado para tal possui permissões para instalação de programas e também tem entradas USB funcionais e disponíveis para ligar o modem.

*Note que o acto de instalação do programa no computador deverá ser feito após instalação e configuração do modem.*

### 4.1. Primeiro passo: Localizar e instalar o programa

**Passo 1:** Localize o ficheiro do programa e faça duplo clique nele.

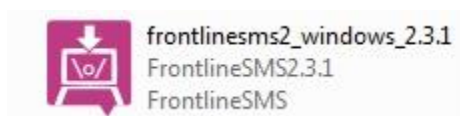


Figura 4 - Ficheiro de instalação do programa.

Nas fases seguintes da instalação, siga o recomendado nas figuras apresentadas neste manual.

**Passo 2:**

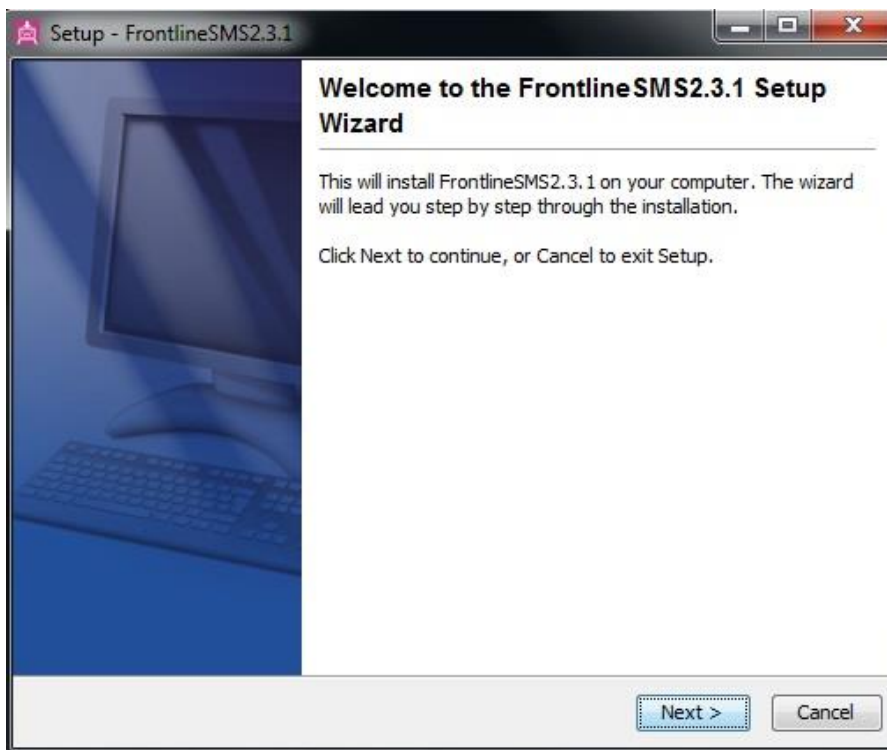
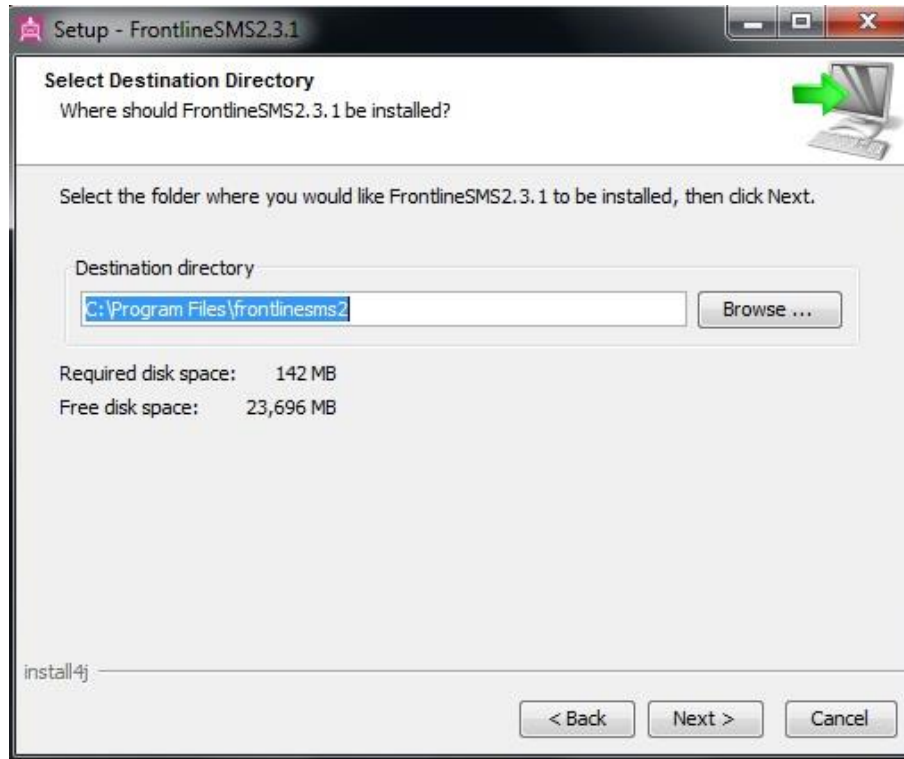


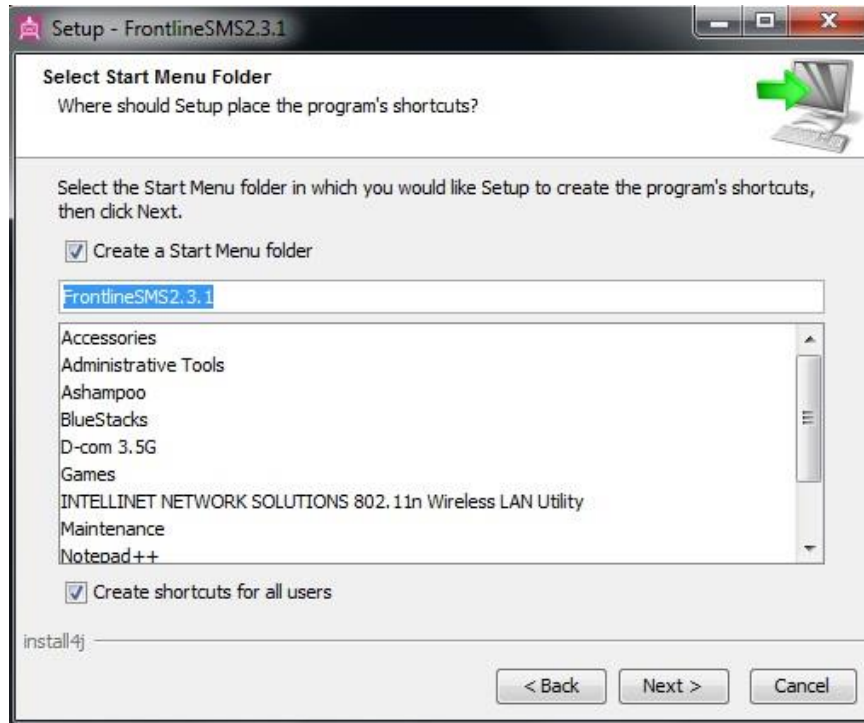
Figura 5 - Clique na opção NEXT

**Passo 3:**



**Figura 6 - Neste passo clique na opção NEXT.**

**Passo 4:**



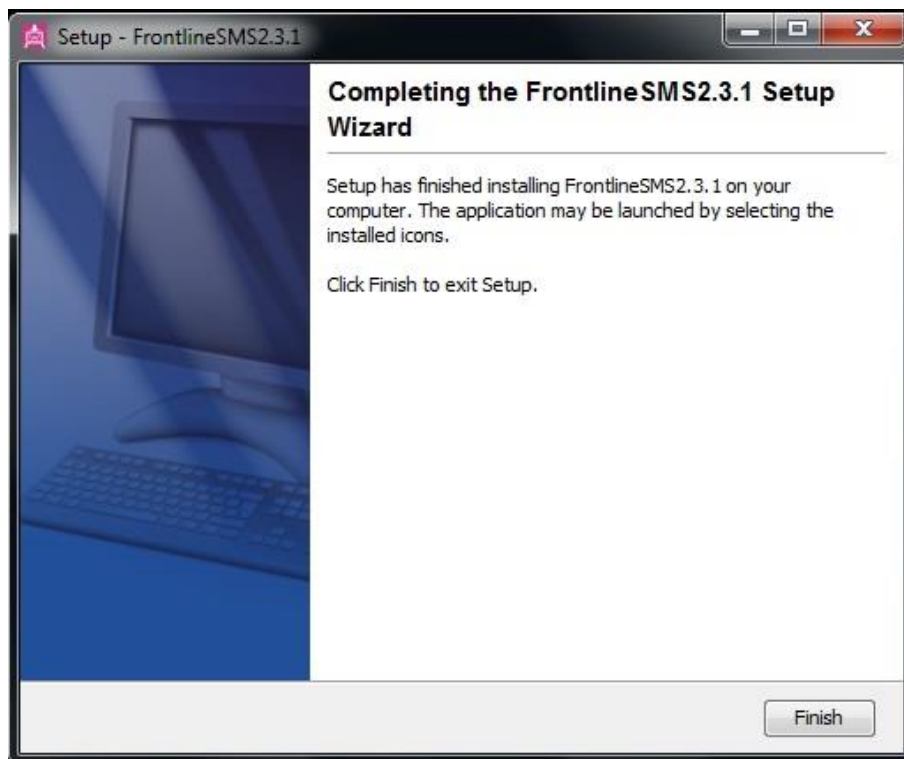
**Figura 7 - Neste passo clique na opção NEXT.**

**Passo 5:**



**Figura 8 - Neste passo clique no SKIP REGISTRATION**

**Passo 6:**



**Figura 9 - Neste passo (final) clique na opção FINISH e parabéns já tem o FrontlineSMS instalado.**



## 5. Como usar o FrontlineSMS

Para começar a usar o seu FrontlineSMS no seu computador, localize-o na listagem dos programas instalados e faça um clique para a sua inicialização.

De seguida vai notar que o programa está integrado no seu navegador de internet (para efeitos de ilustração neste manual, e por preferência, usamos o navegador/*browser Mozilla Firefox*<sup>3</sup>) conforme ilustra a figura 10. Nesta janela pode fechar as dicas que aparecem, clicando no botão *Close*.

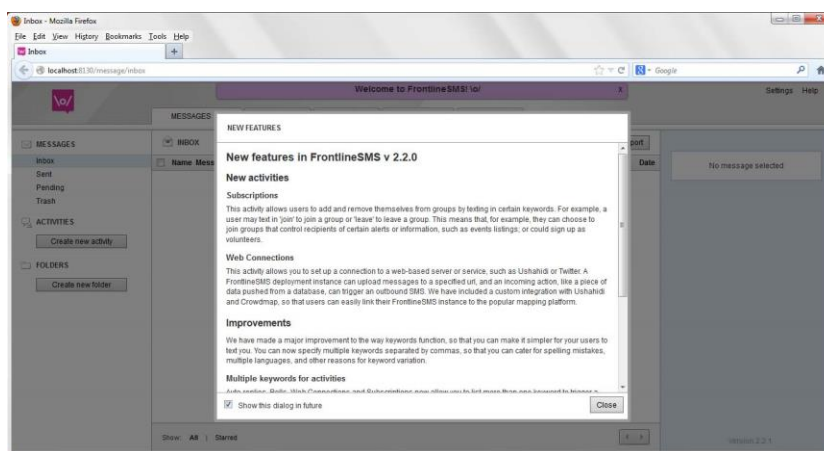


Figura 10 - Janela do FrontlineSMS quando aberto pela primeira vez.

Na janela seguinte, figura 11, terá a versão do programa em Inglês (em princípio). O primeiro passo que vamos fazer é clicar na opção *settings* (assinalada com o **número 1**) e irá nos trazer o menu assinalado com o **número 2** e na opção *language* poderemos escolher o idioma português para facilitar a utilização do FrontlineSMS.

<sup>3</sup> Programa gratuito. também disponível no mesmo CD fornecido com o FrontlineSMS.

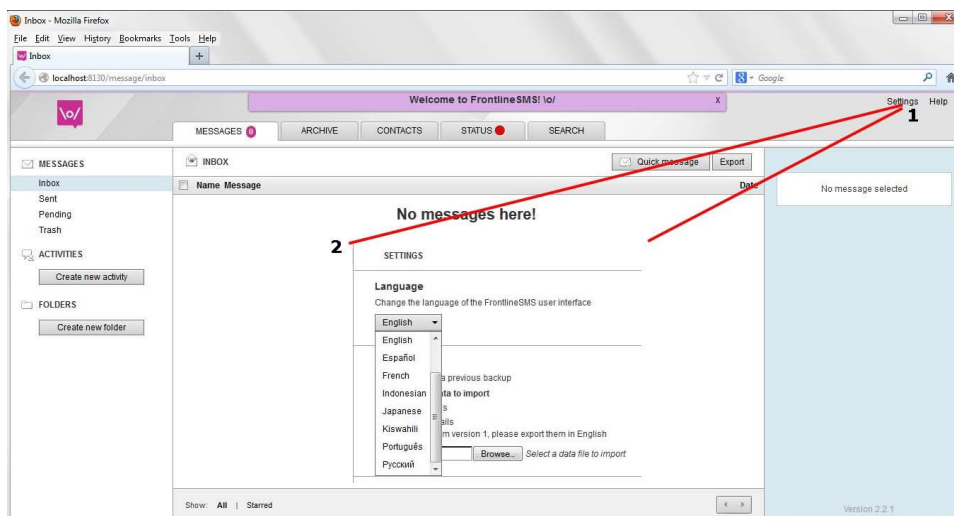


Figura 11 - Janela do FrontlineSMS que possibilita a mudança do idioma para português.

Certifique-se que o modem está devidamente instalado e em funcionamento, para tal basta verificar se o sinal assinalado pela **letra A** na figura 12 apresenta uma cor **verde**. Se a cor for **vermelha**<sup>4</sup> quer dizer que o modem não está pronto.



Figura 12 - Sinal do modem estar a funcionar devidamente e sincronizado com o FrontlineSMS.

Caso a cor na janela de *STATUS* continue vermelha clique no botão **Detectar Modem** de acordo com a figura 13, para forçar o frontline a detectar o modem.

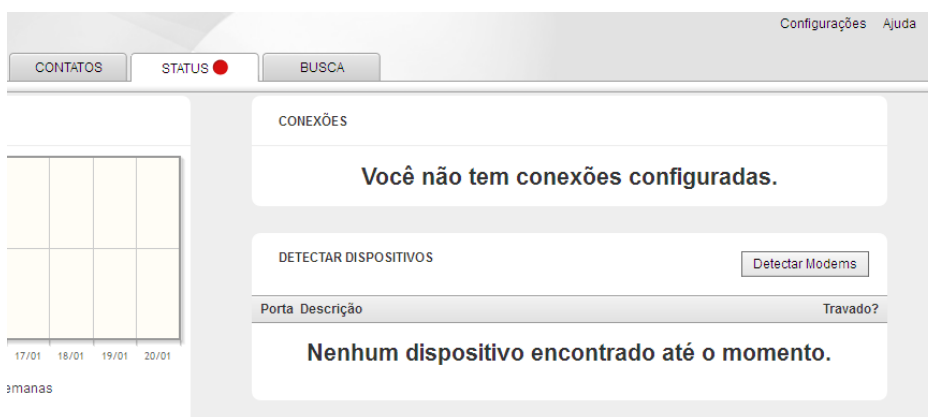


Figura 13 – Forçar deteção do modem

<sup>4</sup> Pode ser por problemas da rede móvel, modem mal conectado, problemas com o número em uso (se não estiver registado por exemplo), modem avariado etc

## 6. Envio de mensagens SMS

Para enviar uma mensagem SMS, clique na opção **Mensagem rápida** (do menu/janela **Mensagens**) e de seguida terá a possibilidade de escrever uma mensagem SMS (*o custo é de acordo com a tabela da operadora em uso, neste caso Movitel, mas a recepção é gratuita, quer dizer que recebendo não se gasta o crédito disponível*) conforme ilustra a figura 14 e o passo seguinte é a inclusão de número (s) destinatário (s) da mensagem, para tal clique no botão próximo (após concluir a escrita).

**Figura 14 - Como escrever uma mensagem rapida no FrontlineSMS.**

A opção da figura 15, tens a possibilidade de inserir os números de contactos das pessoas que pretende enviar um SMS e o processo de inclusão dos números é um de cada vez, escrevendo na caixa de texto assinala com a letra **A**, o numero de telefone e/ou o nome do contacto registado e/ou o nome do grupo pretendido e clicar sobre esse nome que surgir em seguida.

Uma vez concluído o processo de inclusão de contactos dos destinatários da sua mensagem, clique na opção **próximo** e no menu seguinte (de confirmação) poderá clicar no botão **enviar** e a sua mensagem poderá ser enviada para os contactos adicionados (*note que se houver necessidade de alterar alguma coisa sempre tem a possibilidade de voltar ao menu anterior clicando no botão voltar*).

De seguida irá aparecer uma mensagem de confirmação do envio da sua mensagem para os contactos seleccionados ou introduzidos conforme mostra a figura 16.

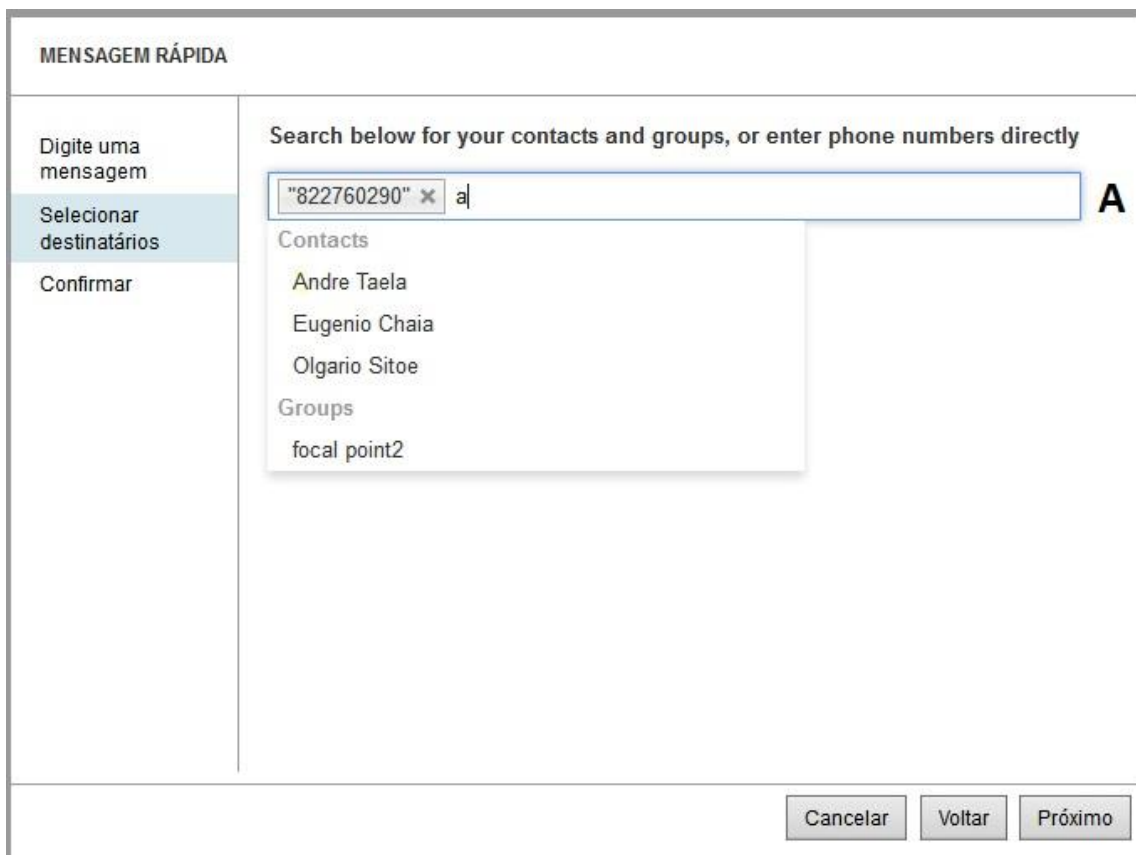


Figura 15 - Insira o(s) contacto(s) telefónico(s) do(s) destinatário(s) da sua mensagem.

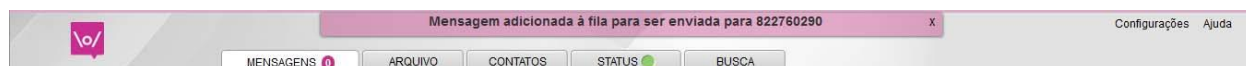


Figura 16 - Confirmação de envio do SMS para os contactos seleccionados/introduzidos.

## 7. Visualizar mensagens

Para visualizar as mensagens, seleccione uma das opções do sub-menu do menu/janela **Mensagens** (localizado à esquerda, ilustrado pela letra A na figura 17). Cada opção mostra um certo grupo de mensagens:

- **Caixa de Entrada** - mostra as mensagens que foram recebidas;
- **Enviadas** - mostra mensagens que foram enviadas;
- **Pendentes** - mensagens por serem enviadas e as que não foram enviadas (assinaladas com um losango alaranjado);
- **Lixeira** - mensagens que foram apagadas;

Se desejar ter mais detalhes sobre as opções de tratamento de cada mensagem basta dar um clique sobre a mesma e a direita surgirão as opções possíveis (Responder, Encaminhar, Arquivar, Remover e Mover Mensagem para), como ilustra a letra **B** da figura 17.

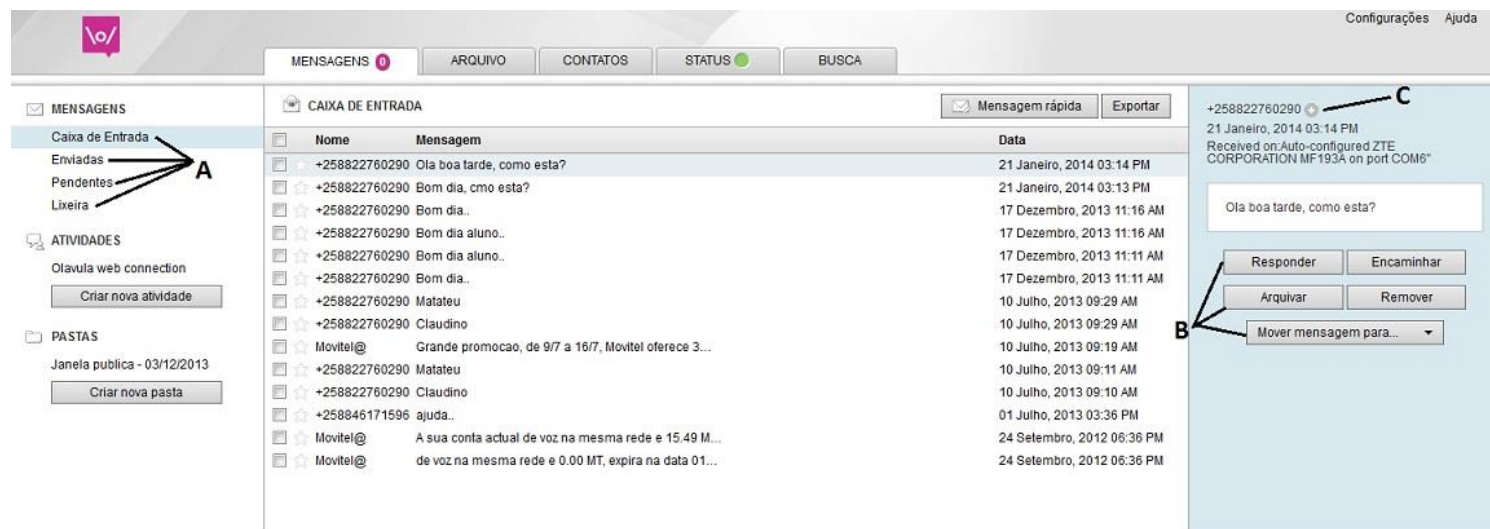


Figura 17 – Opções de tratamento de mensagens

## 8. Adicionar contactos no FrontlineSMS

Para adicionar contactos no FrontlineSMS, seleccione no menu a opção **Contactos** e de seguida terá a possibilidade de: **criar novo contacto e criar novo grupo**<sup>5</sup> (*facilita o envio duma mensagem para um grupo de pessoas, ex. Professores da escola primária, sem necessidade de introduzir individualmente os seus números de telefone*). Após preencher os campos referentes ao seu contacto (*Nome, celular, etc, bem como relaciona-lo com um grupo existentes*), conforme a figura 18, clique no botão **salvar** para guardar os detalhes do contacto para uso posterior.

<sup>5</sup> Também existe a opção criar **novo grupo inteligente**.

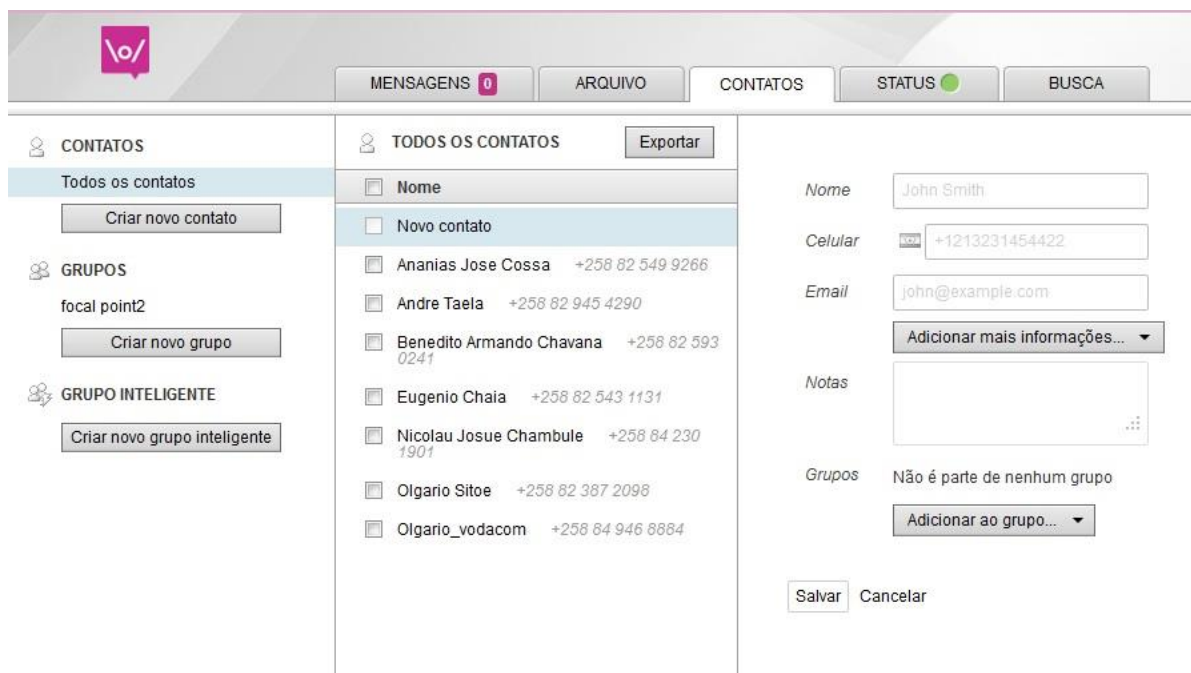


Figura 18 - Como adicionar um novo contacto no FrontlineSMS.

*Note que também é possível adicionar um contacto através duma mensagem recebida, para tal basta clicar no botão assinalado com a letra **C** na figura 17 e preencher as restantes informações sobre o contacto desejado uma vez que o campo referente ao numero já estará preenchido.*

### 8.1. Criar grupo no FrontlineSMS

Para criar um grupo de contactos, basta clicar na opção **criar novo grupo** (Figura 18) e de seguida irá aparecer uma opção (Figura 19) para colocar o nome do grupo que pretende<sup>6</sup>, que poderá facilitar o envio de mensagens direccionadas a esse grupo de pessoas.

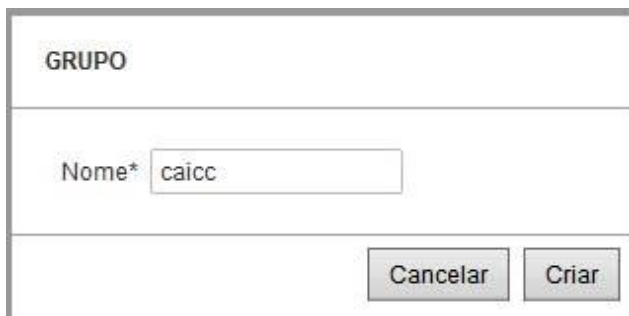


Figura 19 - Opção que permite dar nome a um grupo específico.

<sup>6</sup> Podem ser criados vários grupos, de acordo com as preferências ou finalidades. Exemplo, dum bairro específico, dos polícias, médicos, activistas duma associação, voluntários etc

## 9. Como fazer backup<sup>7</sup> do FrontlineSMS

O FrontlineSMS permite criar cópias de segurança (vulgo *backup*) de **contactos** e **mensagens** nele armazenados.

O(s) ficheiro(s) resultante(s) pode(m) ser usado(s) a posterior para recuperar contactos ou mensagens SMS perdidas (enviadas e recebidas) por exemplo, devido a avaria do computador, ao funcionamento deficiente do programa ou por ter-se reinstalado o programa noutro computador, mas também pode ser usado o mesmo ficheiro para partilhar com o CAICC e/ou outros parceiros que poderão ver a mesma informação por vos recolhida nos seus computadores (desde que tenham o programa instalado).

O processo de *backup* pode ser feito ciclicamente, por exemplo uma vez por mês/semana etc de acordo com o volume de dados introduzidos/recebidos<sup>8</sup> ou mesmo por uma necessidade de partilhar com terceiros/parceiros.

Para tal, basta escolher a opção **exportar** que se encontra no menu **mensagens** ou **contactos** respectivamente.

De seguida irá aparecer um menu dando a possibilidade de exportar no formato CVS (*pode se ler em Microsoft Excel – recomendado pelo CAICC porque permite mais flexibilidade na manipulação de dados*) ou no formato .PDF (que geralmente apenas serve para ler os dados ou imprimir sem possibilidades de alterar nada) conforme a figura 20.



Figura 20 - Formatos possíveis para os ficheiros de backup.

<sup>7</sup> Cópia de segurança (de dados digitais)

<sup>8</sup> A informação recebida no FrontlineSMS pode ser um bom indicador estatístico das actividades da rádio/CMC, permitindo tirar diversas conclusões sobre a participação comunitária nos programas em directo por exemplo

De seguida clique na opção Exportar e terá a possibilidade de dar o nome ao ficheiro (*recomendamos a inclusão da data no fim do nome para referência a posterior*) e indicar o local a armazenar.

## 10. Como importar informação para o FrontlineSMS

As informações de backup (contactos e mensagens) podem ser inseridas novamente no FrontlineSMS bastando para tal ir ao Menu **Configurações** (*localizado no canto superior direito da plataforma*) e clicar a opção **Import and Export** (como ilustra a figura 21).

Esta etapa escolha se pretende importar contactos (*2 primeiras opções*) ou mensagens (última opção) e clique no botão **Selecionar arquivo...** para pesquisar o ficheiro a ser importado no computador. Feito isto o FrontlineSMS irá repor a informação solicitada das mensagens nos devidos locais e caso sejam contactos irá pedir para confirmar e/ou editar a informação (figura 22) e após clicar o botão **Import all contacts** a informação será reposta.



Figura 21 - Formatos possíveis para os ficheiros de backup.



Figura 22 – Importar contactos.



## 11. Criar inqueritos

O FrontlineSMS tem também a opção de criar inqueritos para recolhe de opinião/parecer dos ouvintes. Para criar o inquerito, clique o botão **Criar nova actividade** (localizado a esquerda, debaixo da opção **ACTIVIDADES**) no menu/janela **Mensagens** e a posterior selecione a opção enquete (figura 23).

CRIAR NOVA ATIVIDADE: SELECIONAR TIPO

- Anúncio**  
Enviar uma mensagem anúncio e organizar as respostas
- Resposta automática**  
Responder automaticamente as mensagens recebidas
- Enquete**  
Envie uma pergunta e analise as respostas
- Subscription**  
Allow people to automatically join and leave contact groups using a message keyword
- Web Connection**  
Connect to web service.
- Autoforward**  
Automatically forward incoming messages to contacts
- Custom Activity Builder**  
Create your own activity from scratch by applying a custom set of actions to your specified keyword

Figura 23 – Menu de escolha da opção para criar inquerito.

Na fase seguinte (figura 24) poderá escolher o tipo de inquerito: inquerito com 2 opções (Sim ou Não) e inquerito de multipla escolha (de até 5 opções). Após escolher a opção desejada pode-se digitar a pergunta a ser feita aos ouvintes e clicar no botão **Próximo** para se dirigir a fase seguinte.

NOVO ENQUETE

Digite Pergunta

Lista de Respostas

Classificação automática

Resposta automática

Editar Mensagem

Selecionar destinatários

Confirmar

Selecione o tipo de enquete para criar

- Pergunta com um 'Sim' ou 'Não' como resposta
- Questão de múltipla escolha (por exemplo, 'Vermelho', 'Azul', 'Verde')

Digite uma pergunta

Qual é o tipo de programas mais gosta de ouvir na rádio?

Não envie uma mensagem para esta enquete (apenas respostas a cobrar).

Figura 24 – Escolha de tipo de inquerito e escrita da pergunta

Nesta fase (figura 25) escreva as opções desejadas a pergunta clicar no botão *Próximo*.

Figura 25 – Opções de resposta ao inquerito

Na fase correspondente a figura 26, poderá confirmar as respostas e clicar no botão *Próximo*. Na fase posterior a esta pode-se inserir a mensagem de confirmação da participação do inquerito e seguir para a próxima fase (figura 27).

Figura 26 – Confirmação de respostas

The screenshot shows the 'NOVO ENQUETE' (New Survey) configuration screen. On the left is a vertical menu with options: 'Digite Pergunta', 'Lista de Respostas', 'Classificação automática', 'Resposta automática' (highlighted), 'Editar Mensagem', 'Selecionar destinatários', and 'Confirmar'. The main area is titled 'Responder automaticamente para respostas a enquete (opcional)'. It contains a help icon and text: 'Quando uma mensagem recebida é identificada como uma resposta de enquete, envie uma mensagem para a pessoa que enviou a resposta.' Below this is a checked checkbox labeled 'Enviar uma resposta automática para respostas a enquetes'. A text input field contains the message: 'Obrigado pela sua participação.' Below the field, it says 'Caracteres restantes 39 (1 Mensagem(ns) SMS)' and has a small icon. At the bottom right are three buttons: 'Cancelar', 'Voltar', and 'Próximo'.

Figura 27 – Mensagem de resposta aos participantes do inquerito

A fase que se segue (figura 28) diz respeito a confirmação da mensagem que será enviada, que pode ser editada ou não caso seja necessário e a seguir serão inseridos os números de telefone para quais a mensagem será enviada para participação no inquerito (figura 29)

The screenshot shows the 'NOVO ENQUETE' (New Survey) configuration screen. On the left is a vertical menu with options: 'Digite Pergunta', 'Lista de Respostas', 'Classificação automática', 'Resposta automática', 'Editar Mensagem' (highlighted), 'Selecionar destinatários', and 'Confirmar'. The main area is titled 'Digite a mensagem'. It contains a text input field with the message: 'Qual é o tipo de programas mais gosta de ouvir na rádio? Responder, "Informativo" para Informativo, "Juvenil" para Juvenil, "Infantil" para Infantil, "Debates" para Debates, "Saude" para Saude.' Below the field, it says 'Caracteres restantes 47 (4 Mensagem(ns) SMS)' and has a small icon. At the bottom right are three buttons: 'Cancelar', 'Voltar', and 'Próximo'.

Figura 28 – Confirmação da mensagem

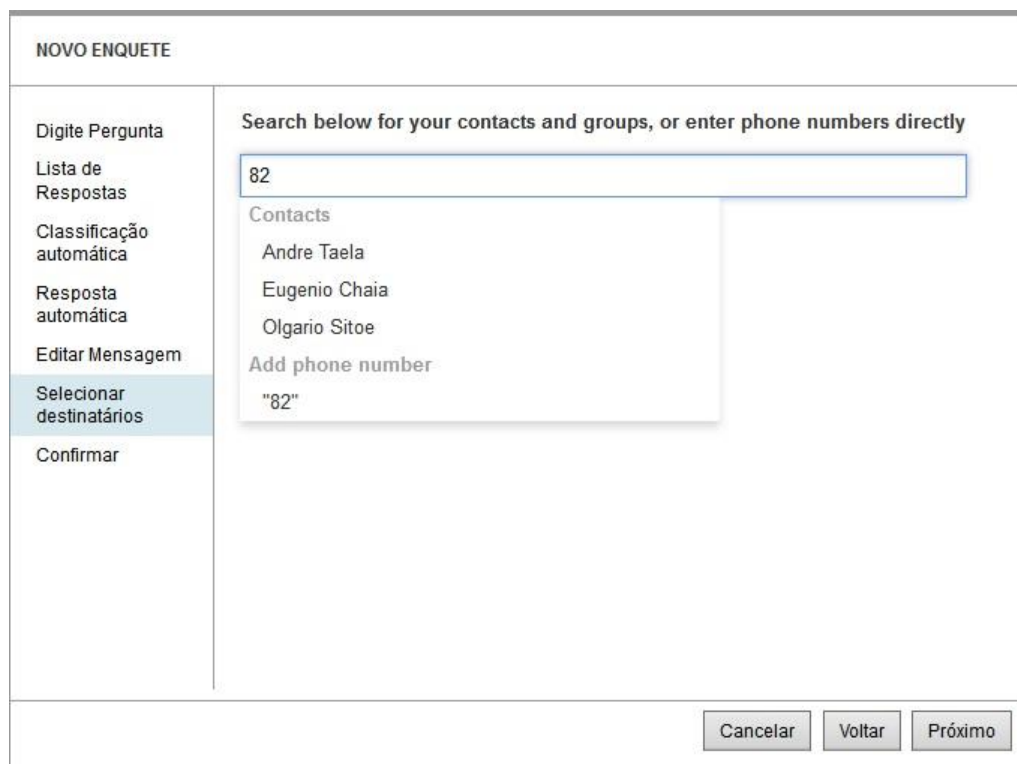


Figura 29 – Inserção dos contactos das pessoas que irão participar do inquerito

Após inserir os contactos das pessoas que serão inqueridas, na fase seguinte (figura 30) pode-se verificar os detalhes do inquerito e se tudo estiver em ordem insere-se o nome e clica-se no botão *wizard.save* para finalizar o inquerito.

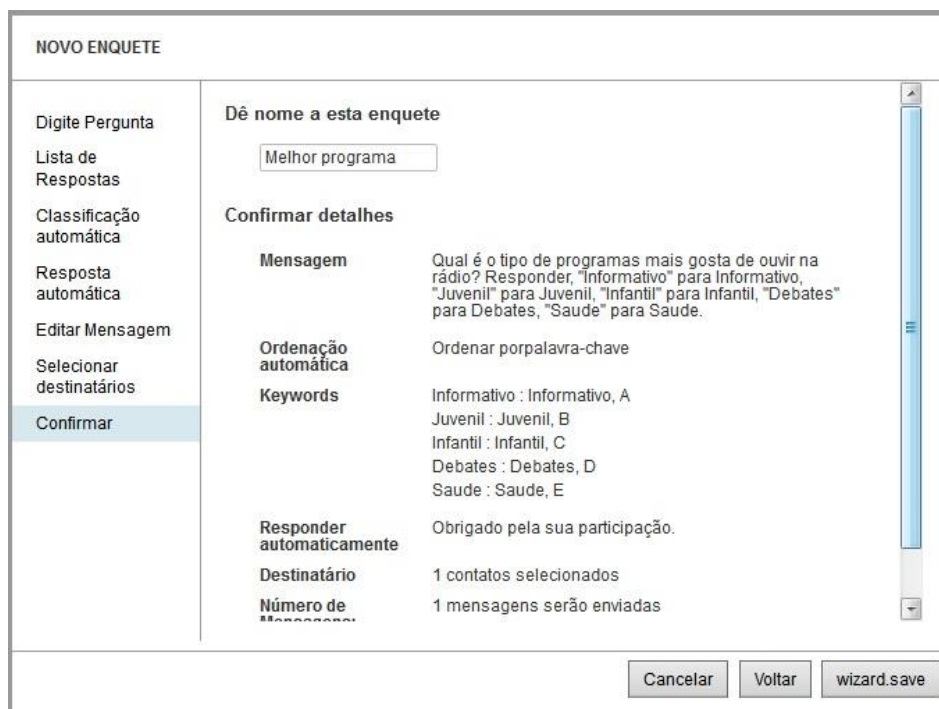


Figura 30 – Finalização do inquerito

Depois de clicar o botão para finalizar o inquerito é criado e enviado as destinatários seleccionados. As respostas ao inquerito podem ser visualizadas na actividade correspondente (como ilustra a figura 31).

The screenshot shows the FrontlineSMS interface. On the left, there are two main sections: 'MENSAGENS' (Messages) and 'ATIVIDADES' (Activities). Under 'MENSAGENS', there are options for 'Caixa de Entrada', 'Enviadas', 'Pendentes', and 'Lixeira'. Under 'ATIVIDADES', there are options for 'Olavula web connection', 'Teste enquete', and 'Melhor programa enquete'. A 'Criar nova atividade' button is at the bottom of the 'ATIVIDADES' section. The main area displays the details of a poll titled 'MELHOR PROGRAMA ENQUETE' sent on 02 Julho, 2014 at 03:19. The poll question is 'Qual é o tipo de programas mais gosta de ouvir na rádio? Responder, "Informativo" para Informativo, "Juvenil" para Juvenil, "Infantil" para Infantil, "Debates" para Debates, "Saude" para Saude.' The results are shown as a bar chart with the following data:

Programa	Porcentagem	Nome
Informativo	0 0%	INFORMATIVO,A
Juvenil	0 0%	JUVENIL,B
Infantil	0 0%	INFANTIL,C
Debates	0 0%	DEBATES,D
Saude	0 0%	SAUDE,E
Unknown	0 0%	

Additional poll details include: 'Resposta automática habilitada', 'Top Level Keyword:', and buttons for 'Exibir grafo', 'Mensagem rápida', 'Arquivar poll', and 'Mais ações...'. Below the poll details is a table with columns 'Nome', 'Mensagem', and 'Data'. One entry is visible: 'Para: Eugenio Chaia Qual é o tipo de programas mais gosta de ouvir na...' with the date '02 Julho, 2014 03:19'.

Figura 31 – Visualização do inquerito

## 12. Segurança

Com o intuito de proteger a informação e controlar o acesso/uso do FrontlineSMS, o sistema tem a opção de criar uma conta de acesso. Para a criação desta conta basta clicar no menu **Configurações** (localizado no campo superior direito da plataforma) e dirigir-se a opção **Base authentication** (abaixo da janela, como ilustra a figura 23).

The screenshot shows the 'Basic Authentication' configuration page. The title is 'Basic Authentication' in a blue box. Below the title, it says 'Require a username and password for accessing FrontlineSMS across the network'. There is a checkbox for 'Enable Basic Authentication' which is checked. Below this are three input fields: 'Username' with the value 'caicc', 'Password' with masked characters '•••••', and 'Confirm Password' which is empty. A 'Salvar' button is at the bottom.

Figura 23 – Criação de conta de acesso.

Nesta opção faça *check* da opção **Enable Basic Authentication**, insira um nome de usuário, a senha e a confirmação da senha, e por fim clicar o botão **Salvar**.

Feito isto, da próxima vez que se iniciar o FrontlineSMS ele ira solicitar os dados de acesso<sup>9</sup> (exemplo da figura 24)

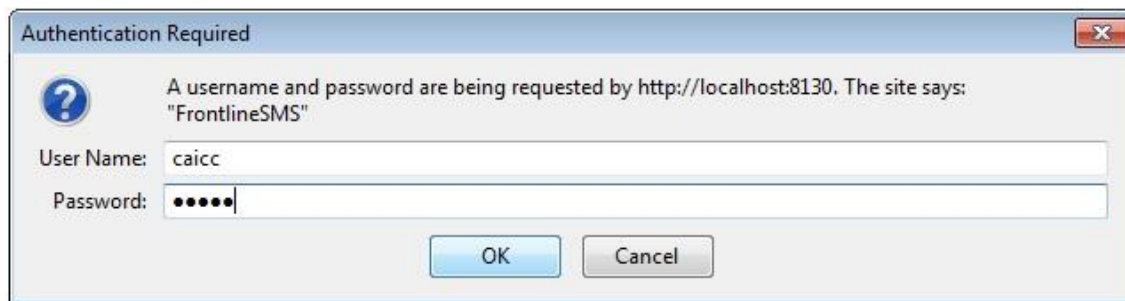


Figura 24 – Login FrontlineSMS.

### 13. Dicas úteis

- a. O facto do programa funcionar baseado no browser/navegador de internet, não significa que essencialmente estão conectados a internet ou tenham que conectar o modem como tal.
- b. Contacte a linha verde do CAICC caso tenha problemas ou dúvidas em relação ao funcionamento do FrontlineSMS. A ligação é grátis nas redes mcel,vodacom e movitel ligando para os números da linha verde 823535, 843535 ou 863535000.
- c. Opcionalmente pode contactar o CAICC através do email e das redes sociais. email: [linhaverde@caicc.org.mz](mailto:linhaverde@caicc.org.mz), Twitter/Facebook/Skype: **caiccajuda**.
- d. Publicite sempre o número usado pelo FrontlineSMS para os seus ouvintes e visitantes e utilize como forma de medir a sua audiência no seu Centro/Rádio.
- e. Faça o *backup* do FrontlineSMS (mínimo uma vez por mês) e partilhe o ficheiro por email com o CAICC. O nome do ficheiro deverá obedecer o seguinte formato **nomedaradiooucentro\_datadobackup**. Por exemplo o Backup feito pela Rádio Cascatas no dia 12 de Janeiro de 2014 terá o seguinte formato: **radiocascatas\_12012014**

***NOTA:** Esta é a quarta versão do manual elaborado pelo CAICC e foi concebido para a versão 2.3.1 do FrontlineSMS. Estamos cientes sobre a necessidade de inclusão de mais informações de funcionalidades não incluídas nesta fase e esse processo poderá ser efectuado constantemente quando se justificar.*

---

<sup>9</sup> Apenas pode ser criada uma conta de acesso. Atenção aos dados que forem inseridos pois no caso de esquecidos nao terá mais acesso ao frontlineSMS, o que pode fazer com que reinstale o programa perdendo toda a informação.