

Casa Brasil - Guia de Gestão e Atendimento ao Público

CAPA

casa

B R A S I L



Conhecimento e cidadania
morando juntos.

Guia de Gestão e Atendimento ao Público

versão 1 – Brasília, maio de 2005

*Esta obra pode ser reproduzida e distribuída parcial ou integralmente desde que citada a fonte.
Venda proibida. Material Copyleft. Baseado em material produzido pela Prefeitura de
São Paulo para a Rede Pública de Telecentros no período 2001-2004.*

Conteúdo do Curso

1 - A Casa Brasil

- Espaço Público

2 - Equipe dos Telecentros

- Postura Profissional
- Equipe de trabalho
- Atribuições de cada função
- Agente de Articulação Regional
- Assistente Técnico Regional
- Coordenador
- Monitor
- Voluntários

3 - Atendimento

- Horário de Funcionamento
- Comunicação - Quadro de avisos
- Horário do curso
- Atendimento ao Público
- Apresentação pessoal
- Formas de Atendimento à Comunidade

4 - Cotidiano da Casa Brasil

- Deficientes e pessoas portadoras de necessidades especiais
- Embriaguez
- Analfabetismo
- Briga entre usuários
- Briga entre profissionais no telecentro
- Roubo
- Salas de bate-papo / Chats
- Falta de luz
- Falta de água

- Acidente no Telecentro
- Punição
- Telecentro sem Internet
- Bagunça
- Paquera
- Comércio
- Amigos pessoais

5 - Atividades

- Uso Livre
- Curso de Informática Livre
- Oficinas
- Papel do Instrutor na linha da Educação
- Dicas de Apresentação Didática

6 - Cadastramento

- Tela de login
- Cadastro de profissionais
- Informações sobre o Telecentro
- Tela de informações
- Cadastro de usuários
- Campo extra

7 - Participação

- Conselho Gestor
- Regimento Interno
- Relações no Casa Brasil
- Governo local
- Entidades/Instituições do entorno
- Imprensa

8 - Perguntas Frequentes

1 - A Casa Brasil

A Casa Brasil é um espaço de convergência social que busca promover igualdade social e ampliação da cidadania através da alfabetização tecnológica, da popularização da ciência e da manifestação cultural e artística. É um espaço público e gratuito, com gestão comunitária e acesso universal. Para que os objetivos do Projeto Casa Brasil sejam alcançados se faz necessário um correto entendimento do que significa gerir um espaço público, para que este seja sempre público.

– Espaço Público

Espaços públicos são locais onde a circulação, uso e permanência é livre e universal, sem distinção de raça, sexo, idade, opção sexual, classe social, ou qualquer uma outra. Conhecemos e reconhecemos o que são espaços públicos facilmente, e qualquer um de nós poderia citar diversos deles, tais como: praças, ruas, parques, etc. A Casa Brasil também é um espaço público e deve permanecer sempre como tal. Para isso precisamos incorporar ao nosso cotidiano algumas boas práticas que ajudarão a promover a universalização do acesso e o bom atendimento á população.

O primeiro ponto a ser observado é a liberdade de acesso, circulação e permanência. Nenhuma pessoa deve se sentir constrangida à entrar e permanecer na Casa Brasil, seja através de restrições físicas, estéticas, comportamentais, ou outras. Isso quer dizer que o acesso físico ao Casa Brasil deve ser sempre facilitado, os portões e portas devem estar sempre abertos e não deve existir móveis dificultando ou constrangendo a entrada. Quer dizer também que todas as pessoas devem ser bem atendidas e acolhidas, independente das suas vestimentas e do seu comportamento.

Mas para isso é necessário que os profissionais entendam que não devem tornar privado o espaço público. Não devem se apossar do espaço como se fosse só seu, não devem se sentir os únicos "donos" do lugar, mas sim estimular todos a se sentirem donos do espaço, pois é um espaço de uso coletivo. Quando a população efetivamente se apropria do local ela zela por ele, evitando sua degradação física e estética.

Todas as pessoas devem ser tratadas como cidadãos, respeitadas e bem atendidas, pois quando elas se sentem confortáveis e respeitadas, se sentem estimuladas a voltar e a manter o local em ordem e o ambiente sempre agradável. O respeito, a atenção e a tolerância são fundamentais no atendimento ao público e devem ser sempre observados e praticados por todos os profissionais.

2 - Equipe dos Telecentros

– Postura Profissional

Os profissionais da Casa Brasil formam uma equipe e devem atuar como tal. Para que isso aconteça todos devem conhecer suas competências, atribuições, funções e limites. O trabalho na Casa Brasil não é realizado de maneira hierárquica e rígida, através de mando e obediência, mas de maneira coordenada e cooperativa, através de liderança e respeito.

Todos os profissionais devem ter múltiplas competências, devem estar preparados para realizar todas as tarefas, apesar de cada um possuir uma atribuição específica. Por exemplo, se o Monitor estiver ausente, ou ocupado, o Coordenador poderá, e deverá, realizar a tarefa dele sem constrangimento. Da mesma maneira todos devem estar preparados para atender ao público, realizar cadastro, ministrar aulas, apoiar o uso livre, etc.

Todo trabalho realizado na Casa Brasil deve ser feito em equipe, isso implica que os profissionais devem manter um bom relacionamento baseado no respeito e tolerância mútua. Uma equipe deve ser integrada, cada um deve estar ciente do das suas atribuições e funções e disposto a colaborar com os outros em todas as tarefas para que os objetivos sejam alcançados, para que o público seja bem atendido e para que todas as atividades sejam desenvolvidas de maneira organizada e harmônica.

Para tanto é importante que o ambiente de trabalho seja sempre equilibrado e agradável. O trabalho deve ser sempre desenvolvido num espírito de cooperação e ajuda, e a coordenação deve ser realizada através da liderança e não do mando. O coordenador deve compreender que sua equipe precisa ir colaborar sempre, a medida que se sentir respeitada e valorizada, e deve organizar o trabalho, distribuindo as tarefas e delegando funções de maneira equânime e justa, sem sobrecarregar alguns e sem sub-aproveitar ninguém. Os coordenados por sua vez devem entender que o trabalho será organizado pelo coordenador, e não podem adotar atitudes que atrapalhem ou "sabotem" esta organização. Esta tarefa não é simples, pois crescemos e vivemos em uma organização social onde o mando e a obediência são regras, e uma mudança de comportamento é esperada por parte de todos.

As decisões devem ser, à medida do possível, sempre coletivas, e os problemas devem ser debatidos de maneira clara e tranqüila. Os conflitos devem ser sempre mediados, para que o clima de trabalho seja bom. Caso haja desentendimento deve-se buscar sempre a reconciliação, baseada em uma atitude compreensiva e tolerante. Todos nós temos defeitos, mas todos nós somos capazes de rever nossas posturas e melhorar nossa conduta. A empatia é uma chave para a solução de conflitos e para promover a harmonia no ambiente de trabalho.

Empatia é a atitude de se colocar no lugar do outro, tentar enxergar o mundo como o outro enxerga, com seus valores, conceitos, virtudes e defeitos. É tentar entender como o outro pensa e age, e desta maneira reavaliar sua postura e sugerir ao outro modificações positivas no seu comportamento.

Mas acima de tudo todos devem possuir uma postura profissional, e lembrarem-se sempre que estão em um ambiente de trabalho e que cada um deve cumprir seu papel de maneira adequada, praticando sempre a cortesia e a gentileza. Um profissional tem que saber respeitar os limites alheios e trabalhar com os mais diversos tipos de personalidade, mesmo desaprovando algumas condutas. É necessário praticar a tolerância e lembrar que em todos os momentos os outros também estarão tolerando atitudes suas que podem não agradar.

– Equipe de trabalho

- Agente de Articulação Regional;
- Técnico Assistente Técnico Regional;
- Coordenador do Casa Brasil;
- Monitor;
- Voluntários;

– Atribuições de cada função

Agente de Articulação Regional

- Identificar e analisar os locais de implantação;
- Coordenar a implementação das unidades do Casa Brasil;
- Articular a mobilização das lideranças comunitárias, do governo local e das entidades da sociedade civil;
- Coordenar a equipe de trabalho regional;
- Orientar e coordenar o trabalho das unidades, para que as atividades desenvolvidas nas unidades estejam de acordo com as diretrizes gerais do PROJETO CASA BRASIL.

Técnico Assistente Técnico Regional

- Instalar e configurar os equipamentos;
- Instalar e configurar o sistema operacional e os aplicativos;
- Configurar a rede e a conexão com a internet;
- Fornecer suporte técnico para as unidades;
- Auxiliar o Agente de Articulação Regional na coordenação das unidades;

Coordenador

- Atender ao público;
- Coordenar a equipe local de trabalho;
- Efetuar o controle administrativo do Telecentro;

- Estabelecer interlocação com o conselho gestor;
- Organizar o fluxo de usuários nos Telecentros;
- Ministras aulas na ausência dos monitores;
- Auxiliar usuários no uso livre na ausência dos monitores;

Monitor

- Atender ao público;
- Ministras aulas;
- Auxiliar usuários no uso livre;
- Orientar os voluntários;

Voluntários

São cidadãos que, movidos pela identificação com os objetivos do projeto e pela vontade de colaborar, contribuem no desenvolvimento das atividades da unidade local. Qualquer pessoa maior de 16 anos pode trabalhar voluntariamente na Casa Brasil. Todos os voluntários devem assinar um termo de adesão ao projeto e especificar o horário em que se comprometem a prestar serviços voluntários.

Os voluntários podem propor oficinas e atividades, desde que se responsabilizem totalmente pela sua criação e aplicação. As oficinas/atividades devem ser aprovadas pelo Conselho Gestor e pelo Coordenador da unidade.

3 - Atendimento

– Horário de Funcionamento

Cada unidade do Casa Brasil deve permanecer aberta ao público, no mínimo, 8 horas por dia, 5 dias por semana. O horário de funcionamento deve ser estabelecido em conjunto com o conselho gestor, com a anuência da Coordenação do Projeto Casa Brasil. Uma vez estabelecido o horário de funcionamento este deve ser seguido de maneira rígida, não sendo permitido atrasos na abertura, nem fechamento adiantado. Qualquer alteração no horário no funcionamento ou suspensão dos trabalhos em feriados deve ser comunicada à comunidade com, ao menos, uma semana de antecedência por meio de cartazes e avisos impressos.

– Comunicação - Quadro de avisos

A comunicação com a comunidade local é fundamental. Quem frequenta a Casa Brasil tem o direito de saber tudo o que acontece no espaço. Uma forma eficiente e simples de informar os usuários é organizar um quadro de avisos em local visível. Nele devem estar afixados desde avisos sobre o funcionamento da unidade, informes sobre cursos e atividades e as normas internas. É muito importante que tudo esteja escrito de forma simples e em linguagem clara, para que todos entendam as mensagens.

– Horário do curso

Todos os alunos do Curso de Informática Livre, com carga horária de 20 horas, deve ser implementado integralmente de acordo com o plano de trabalho da unidade.

– Atendimento ao Público

O profissional capacitado, conhecedor das suas funções, responsável e motivado é a chave para o bom atendimento.

Seis pontos principais do bom atendimento:

- Competência – ter a capacidade, a eficiência e a atitude de resolver qualquer assunto. Dar atenção especial ao cadastramento;
- Conhecimento – saber todos os detalhes do serviço;
- Higiene – manter-se limpo, assim como o ambiente;
- Cortesia – ter civilidade, respeito, polidez no trato com as pessoas e sempre tentar ser útil ao usuário;
- Orgulho profissional – gostar do que faz e saber da importância do projeto para o Brasil;
- Dedicção – trabalhar com afeto pelas coisas e pessoas, e, sempre que necessário, fazer um esforço extra.

Apresentação pessoal

Sempre olhar nos olhos dos usuários, cumprimentando-os:

- Bom Dia!
- Boa Tarde!
- Boa Noite!
- O que deseja?
- Qual o seu nome?

Responda todas as questões dos usuários com paciência. Se não souber a resposta diga que irá se informar. Isso valoriza tanto o profissional quanto o projeto no olhar da população.

Formas de Atendimento à Comunidade

- Todos têm o mesmo direito de atendimento, não dar preferência a ninguém;
- Não gritar;
- Não usar gírias ou palavras “chulas”, que choquem e agridam qualquer usuário ou potencial usuário.
- Sempre tentar entender a necessidade que está sendo verbalizada;
- Evite deixar equipamento ocioso, mesmo que por poucos minutos. Tenha jogo de cintura e flexibilidade.

Postura

- É expressamente proibido o uso de bebidas alcoólicas dentro do Telecentro (por qualquer pessoa);
- Alimentação será feita em local predeterminado;
- O telefone deve ser usado com critério;
- Jamais cometer qualquer ato que possa ser considerado criminoso: levar pertences do Casa Brasil, mexer em pertences pessoais de outros profissionais ou usuários sob o risco de sofrer penalidades funcionais e criminais.

4 - Cotidiano da Casa Brasil

Deficientes e pessoas portadoras de necessidades especiais:

- **Dificuldade de locomoção** - cabe ao profissional readequar o espaço da melhor forma possível enquanto esse usuário estiver presente. Se o cidadão utilizar cadeira de rodas, deve-se retirar a cadeira do computador.
- **Problemas nos membros superiores e deficiência visual** – verifique se o usuário quer ser acompanhado por algum amigo ou familiar ou se prefere que um profissional o auxilie. O cidadão deve requerer atenção especial na hora do agendamento para que os profissionais do telecentro possam se organizar melhor para recebê-lo.
- **Problemas mentais** - Há vários tipos de problemas mentais. Se a pessoa fica agressiva em algumas ocasiões, deve ser acompanhada por um responsável. Isso deve ser informado na hora do agendamento. Se necessitar de atenção especial, também deve avisar com antecedência, para melhor organização dos profissionais.

Problemas e soluções possíveis:

– **Embriaguez**

Explique à pessoa que ela não está bem e, por isso, não poderá usar o computador. Solicite que volte no dia seguinte.

– **Analfabetismo**

- Todos têm direito às aulas no Telecentro. Deve-se adequar o conteúdo às dificuldades das pessoas. Dicas:
- Encaminhar, se esse for o desejo do usuário, a projetos de alfabetização de adultos. Informe-se do que existe em sua cidade.

- Trabalhe com desenhos e textos simples durante as aulas.
- Trabalhe normalmente, mas procure fazer com que o usuário decore caminhos para conseguir acessar o que quer.

– **Briga entre usuários**

Situação de briga é a única onde todas as atividades devem ser paralizadas pelos profissionais até que se resolva o problema. Fique atento para evitar a briga antes que ela comece. Qualquer sinal de alteração de voz entre usuários deverá ser verificada.

– **Briga entre profissionais no telecentro**

Não pode haver nenhum tipo de discussão entre profissionais. Qualquer desavença deverá ser resolvida com diálogo e profissionalismo. Brigas serão punidas com demissão.

– **Roubo**

Quem abriga o telecentro é responsável pelo material e máquinas, seja entidade da sociedade civil, prefeitura, governo do Estado ou órgão federal. É recomendável seguro dos equipamentos. Com ou sem seguro, o profissional NÃO DEVE arriscar a própria vida e nem a dos usuários em caso de assalto. Mantenha a calma e não se interponha entre o bandido e as máquinas.

– **Salas de bate-papo / Chats**

São permitidas a todos os usuários, desde que não possuam imagens. Bom senso deverá ser utilizado no caso de crianças acessando bate papo para adultos. Toda intervenção deverá ser feita na conversa, sem agressividade por parte do profissional. Caso haja muito problema com salas de bate papos, peça a opinião do Conselho Gestor.

– Falta de luz

O profissional deverá entrar em contato com a operadora e verificar o tempo previsto para o restabelecimento. Dependendo do tempo estimado, deverá conversar com os usuários e solicitar que retornem no dia seguinte para agendarem novo horário. Se o tempo de espera for curto, poderá solicitar que esperem lá mesmo. O usuário pode ser orientado para ir para casa e retornar posteriormente. O profissional deverá cumprir seu horário normalmente.

– Falta de água

Os usuários deverão ser orientados para, se for o caso, levarem água para beber. Devem tomar cuidado para que os líquidos não caiam nos computadores. Ao Telecentro ficará a responsabilidade de guardar água para jogar nos banheiros.

– Acidente no Telecentro

Em caso de acidente sério, chame o resgate – corpo de bombeiros (193) ou ambulância. NÃO MEXA na vítima ou o problema poderá ser agravado.

Em acidentes leves, o profissional encontre um parente, amigo ou vizinho. Sempre maiores de idade. Não dê NENHUM tipo de remédio a um usuário de telecentro. No máximo, ÁGUA. E na água NÃO coloque sal ou açúcar em hipótese alguma.

– Punição

Apenas o Coordenador do telecentro pode punir um usuário. Deverá ser muito bem pensada pela equipe antes de ser adotada. Deseja-se a comunidade presente no Telecentro e não excluída por suspensões.

– **Telecentro sem Internet**

O usuário deverá ser avisado que não há Internet no momento, mas que ele poderá utilizar o computador para outras coisas, se desejar.

– **Bagunça**

Não é intenção do Telecentro ser um local de silêncio como uma biblioteca. A conversa é esperada e desejada, mas deverá ser contida se chegar a atrapalhar a aula. Se algum usuário reclamar, as pessoas deverão ser orientadas a abaixarem o tom de voz.

– **Paquera**

Entre usuários - Se estiverem incomodando outras pessoas, devem ser orientados a adotar um comportamento mais discreto. Entre profissionais ou entre profissionais e usuários não aconselhamos relacionamentos amorosos no ambiente de trabalho.

– **Comércio**

É proibido qualquer tipo de comércio nas dependências do telecentro.

– **Agressão verbal para não sair do uso livre**

Não responda uma agressão verbal com outra. Converse com o usuário educadamente. Em último caso, chame a segurança. Para evitar esse problema, faça a entrada e saída do uso livre no mesmo horário para todos. Avise o horário de final do uso livre com 10, com 5 e com 2 minutos de antecedência. Assim a pessoa não é pega desprevenida e organiza seu tempo de uso. Leve os próximos usuários para a sala dos computadores quando chegar a hora da turma sair. Se for o último horário, explique que o telecentro precisa ser fechado.

– **Amigos pessoais**

Ninguém tem privilégios para uso do telecentro.

5 - Atividades

As atividades do telecentro são inteiramente gratuitas. Todo cidadão, independentemente de sua renda, tem direito a acessar os serviços públicos prestados pelos governos, a buscar informações pela rede e a utilizar a informática para facilitar seu dia-a-dia. Não são cobradas taxas de inscrição, matrícula, mensalidades ou referentes ao material utilizado. Será fornecido material didático específico para os participantes de cada uma das atividades.

– Uso Livre

A aluna precisa fazer uma pesquisa para a aula de Geografia. Um desempregado quer enviar seu currículo pela Internet. O chefe de família necessita de uma segunda via do IPTU. A jovem quer escrever uma mensagem de correio eletrônico para a amiga. O cidadão quer solicitar a limpeza de um bueiro... Nem todo mundo utiliza o computador para a mesma coisa. Mas todos podem usar a Casa Brasil para realizar suas atividades. Basta agendar um horário com o monitor e fazer o seu trabalho. Em todos os telecentros, computadores estarão disponíveis a todo momento para o uso livre. Cada cidadão tem direito a, no mínimo, trinta minutos para utilizar os recursos do telecentro e realizar seus trabalhos. Caso a pessoa tenha alguma dúvida ao operar a máquina, pode contar com o auxílio do monitor, que organiza o acesso ao uso livre e está capacitado para resolver dúvidas básicas. Os usuários também devem observar que o uso dos equipamentos do telecentro deve ser, ao mesmo tempo, livre e responsável.

NÃO É PERMITIDO, por exemplo, o acesso a sites com CONTEÚDOS PORNOGRÁFICOS, RACISTAS ou que estimulam preconceito a determinados grupos sociais. Crianças menores de 10 anos de idade devem estar preferencialmente acompanhadas pelos pais.

– Curso de Informática Livre

O curso de Informática Livre trata do ensino da utilização básica de informática, suficiente para atender um usuário em suas principais necessidades. Os exemplos abordados no curso, como escrever um currículo e fazer um controle de notas, dão a dimensão da utilidade que a informática pode proporcionar. Além disso, também ensina-se a trabalhar com a Internet.

O Curso deve ser orientado sempre ao ensino conceitual. Não ensinamos a utilizar determinados softwares, mas sim a interagir com as tecnologias da informação e da comunicação. Desta maneira, por exemplo, não ensinamos somente como formatar um parágrafo no BrOffice, mas sim o conceito de utilização dos menus suspensos, explicando aos usuários que em qualquer editor de texto a lógica de funcionamento é semelhante. Desta maneira o usuário será capacitado a utilizar qualquer editor de texto, e não apenas o Writer.

– Oficinas

Não basta apenas levar computadores às regiões mais carentes; um plano de inclusão digital consistente precisa colocar as tecnologias de comunicação a serviço dos interesses da população. Cada comunidade tem interesses específicos. E ninguém melhor que a própria comunidade para saber quais os seus interesses. Os monitores e a equipe do telecentro devem receber e preparar voluntários que possam criar oficinas especiais para sua unidade.

Para criar uma oficina é necessário:

– Conceito

Oficinas são as atividades do telecentro com caráter predominantemente experimental, em que o processo de construção é mais importante que os resultados a serem obtidos. A oficina envolve necessariamente uma reflexão sobre a realidade; é o momento para pensar em conjunto e propor algo inovador.

– Duração

Determine a quantidade de tempo exigida e a dívida em módulos semanais. Não esqueça de somar o tempo das etapas de pesquisa, projeto, construção, teste, apresentação e avaliação. Atividades fora dos horários dos encontros semanais complementam a atividade. Os produtos da oficina podem ser desenvolvidos posteriormente pelos próprios participantes ou pela comunidade em geral.

– Requisitos e inscrições

Comprovar a idade mediante apresentação do documento de identidade e demonstrar conhecimentos básicos de informática por meio de um teste de conhecimentos, aplicado ao se inscrever no próprio telecentro. A idade mínima exigida são 10 anos para cursos e oficinas. O uso livre permitido a todas as idades.

– Papel do Instrutor na linha da Educação

- Estimular a atividade dos participantes;
- Promover e propiciar o desenvolvimento individual das idéias;
- Reconhecer as diferenças individuais e considerá-las desejáveis;
- Aceitar o erro dos outros;
- Estimular a experiência pessoal e o auto-conhecimento.

Dicas de Apresentação Didática

– Contato Visual

Procure:

- olhar para várias pessoas,
- olhar para os alunos com tranquilidade e segurança.

Evite:

- olhar para um ponto perdido,
- olhar para o relógio,
- olhar para uma só pessoa.

– **Modulação da Voz**

Procure:

- falar com firmeza
- falar pausadamente, com boa dicção

Evite:

- fazer pausas muito longas
- falar sem modulação de voz

– **Movimentação**

Procure:

- manter-se em movimento enquanto fala
- mover-se em direção à platéia

Evite:

- ficar parado muito tempo
- balançar-se de um lado para outro
- andar nervosamente

– **Gesticulação**

Procure:

- transmitir sinceridade através das expressões faciais
- ser natural

Evite:

- brincar com objetos
- colocar as mãos nos bolsos
- fazer gestos acima da linha da cabeça

– **Comunicação**

A comunicação eficaz se dá através da boa dicção e desembaraço. Para isto, fique atento aos cacoetes e vícios de linguagem, que prejudicam muito o entendimento entre instrutor X participantes.

Cacoetes Físicos:

- coçar a cabeça
- mexer no nariz
- estalar os dedos.

Expressões verbais

- Tipo, tipo assim - Substitua por como, por exemplo
- Que nem (sentido comparativo) - Substitua por como

Aparência

“A primeira impressão é a que fica”.

Procure:

- Deixar celulares e pagers em lugares não visíveis
- Usar roupas discretas

Evite:

- Pendurar celulares no cinto da calça
- Excesso de brilho nas roupas
- Mascar chicletes

Segurança

É sua tarefa fazer com que os alunos se sintam à vontade e seguros no curso.

Deixe que os participantes percebam que seu objetivo como instrutor é ajudá-los a aprender informações e que você está lá para ensiná-los.

Conteúdo

É fundamental ter amplo conhecimento sobre o que está sendo falado.

Fique atento aos conhecimentos do mundo, leia sobre as mais diversas matérias: política, economia, história, literatura, geografia, etc.

Ritmo

Varie o ritmo da sua apresentação.

Mostre entusiasmo pelo que está ensinando, mesmo que já tenha repetido o tópico centena de vezes.

Um assunto difícil deve ser apresentado mais devagar.

Você é quem define o ritmo da sua aula.

Lembre-se: Para você o assunto não é novidade, mas para os alunos é inédito.

Explicação de idéias

Toda explicação tem começo, meio e fim. Você deve seguir esta seqüência para manter a lógica da apresentação. 1 – Introdução; 2 – Desenvolvimento e; 3 - Conclusão

Para planejar e apresentar uma aula considere como pontos de referência:

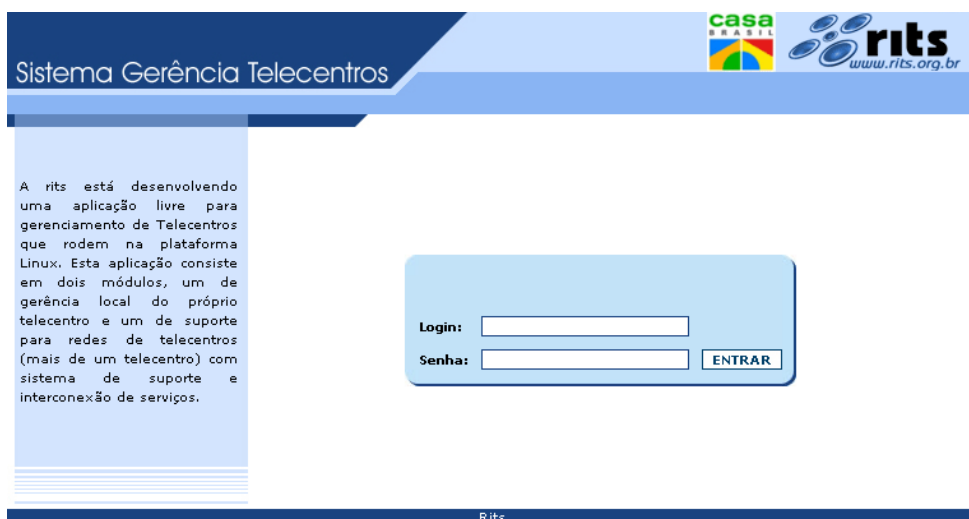
- O que? Seleção e organização do conteúdo;
- Para quem? Caracterizar a população alvo;
- Como? Definição da metodologia, comparações, exemplos;
- Com o que? Seleção e elaboração dos recursos instrucionais.

6 - Cadastramento

O cadastramento é uma das principais tarefas dos profissionais dos telecentros da Casa Brasil. Serve tanto para a segurança dos usuários, melhor gestão do espaço, garantir o atendimento de qualidade e, sobretudo, levantar dados estatísticos. É com o preenchimento correto de todos os campos que conseguiremos materializar o resultado do nosso trabalho e saber, com exatidão, se estamos ou não contribuindo para a redução da exclusão digital na nossa sociedade.

– Telas do Sistema de Cadastro

Tela de login - para acesso do profissional ao sistema. Digita-se o login e senha.



Sistema Gerência Telecentros

casa
BRASIL

rits
www.rits.org.br

A rits está desenvolvendo uma aplicação livre para gerenciamento de Telecentros que rodem na plataforma Linux. Esta aplicação consiste em dois módulos, um de gerência local do próprio telecentro e um de suporte para redes de telecentros (mais de um telecentro) com sistema de suporte e interconexão de serviços.

Login:

Senha:

RITS

– Cadastro de profissionais

Todo profissional que trabalhar no telecentro deve ser cadastrado no sistema. Entre as vantagens está o acesso rápido ao telefone residencial, celular e e-mail. Membros do Conselho Gestor e voluntários não terão poder de entrarem no sistema (login), mas devem estar devidamente cadastrados.

Sistema Gerência Telecentros

Bem vindo(a), Administrador [Sair]

Funcionários Cadastro Telecentro Usuários Relatórios

Novo funcionário | Lista funcionários

Cadastro de Funcionários

Nome:

Login:

Senha:

Confirme a Senha:

Email:

Telefone residencial:

Telefone celular:

Tipo:

enviar

Rits


– Tipos de profissionais

- **Coordenação Central**
Acesso total em todos os telecentros
- **Agente de Articulação Regional**
Acesso total nos telecentros de sua responsabilidade
- **Assistente Técnico Regional**
Apenas cadastro para acesso rápido a nome, telefone e e-mail
- **Coordenador do telecentro**
Acesso total APENAS no telecentro de sua responsabilidade
- **Monitor**
Acesso para cadastramento de usuário
- **Voluntário**
Apenas cadastro para acesso rápido a nome, telefone e e-mail
- **Conselho Gestor**
Apenas cadastro para acesso rápido a nome, telefone e e-mail

– Informações sobre o Telecentro

Todos os dados relativos ao telecentro estão disponíveis. Apenas o Agente de Articulação Regional tem poder para inserir um novo telecentro. Todos os cadastrados podem consultar as informações.

Formulário



Sistema Gerência Telecentros

Bem vindo(a), Administrador [Sair]

Funcionários **Cadastro Telecentro** Usuários Relatórios

Local (Config)

Cadastro Telecentro

Nome:

Data do cadastro:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

Estado:

Cep:

País:

Telefone:

Fax:

Email:

Resp:

Obs:

Esta unidade faz parte da rede de Telecentros?

Identificador:

Rede:

Login:

Senha:

Rits

- Tela de informações



Sistema Gerência Telecentros

Bem vindo(a), Administrador [Sair]

Funcionários **Cadastro Telecentro** Usuários Relatórios

Local (Config)

Cadastro Telecentro



Nome: **Telecentro**
Data do Cadastro: **19/03/2005**
Endereço: **Rua Tabajara, 534 / 802**
Bairro: **Bairro** Cidade: **Cidade** Cep: **Cep**
Estado: **Acre** País: **Brasil**
Telefone: **Telefone** Fax: **Fax**
Email: **email@rio.com**
Resp: **Resp**
Obs: **Obs**

[editar](#)

Rits

- Cadastro de usuários

Este é o formulário vital para a medição de desempenho do projeto. Preencha todos os campos correntemente.

Sistema Gerência Telecentros  

Bem vindo(a), Administrador [Sair]

Funcionários Cadastro Telecentro **Usuários** Relatórios

Novo usuário | Lista usuários | Novo campo extra | Lista campo extra

Cadastro de Usuários

Nome:

Login:

Senha:

Confirme a Senha:

Email:

Nascimento: 01 01 1905

Endereço:

Cidade: -- Selecione --

CEP:

Estado: -- seleccione --

País: Brasil

Sexo: Masculino Feminino

Telefone:

Tem telefone fixo em casa? Sim Não Não informou

Tem telefone celular? Sim Não Não informou

Cor ou raça: -- Selecione --

Rendimento médio mensal familiar: -- seleccione --

Profissão:

Área de atuação: -- seleccione --

Desempregado? Sim Não Não informou

Nível de escolaridade: -- seleccione --

Se você respondeu "sem escolaridade", é alfabetizado? Sim Não Não informou

Está matriculado e estudando atualmente? Sim Não Não informou

Número médio de pessoas por família: -- seleccione --

Número médio de pessoas por domicílio: -- seleccione --

Qual o sexo do chefe da casa? Masculino Feminino Não informou

Sua casa está ligada à rede de esgoto? Sim Não Não informou

Tem luz elétrica em casa? Sim Não Não informou

Tem computador em casa? Sim Não Não informou

Tem televisão em casa? Sim Não Não informou

Tem rádio em casa? Sim Não Não informou

Quantos rádios em casa? -- seleccione --

Tem geladeira em casa? Sim Não Não informou

qual seu nome?:

qual sua idade:

Qual seu numero?: 1

teste:

enviar

RITS

– Campo extra

Caso os usuários de seu telecentro tenham alguma necessidade específica, é possível criar um novo campo utilizando essa tela do sistema.

Sistema Gerência Telecentros

Bem vindo(a), Administrador [Sair]

Funcionários Cadastro Telecentro **Usuários** Relatórios

► Novo usuário | Lista usuários | Novo campo extra | Lista campo extra

Cadastro de campos da combo

Campo: galeria

Nome:

Valor: **adicionar**

Lista de campos da combo

	Nome	Valor	Posição
<input type="checkbox"/>	1	1	↓
<input type="checkbox"/>	2	2	↓ ↑
<input type="checkbox"/>	3	3	↑

ok

Rits

7 - Participação

– Conselho Gestor

A Casa Brasil é um espaço de uso e gestão comunitária. O Conselho gestor é fundamental para o bom andamento das atividades da unidade. O seu objetivo é aconselhar e orientar o funcionamento da unidade para que ocorra a efetiva apropriação comunitária do projeto..

O conselho gestor deve contar com a participação do coordenador da unidade e de representantes da entidade conveniada, dos segmentos de usuários, da sociedade civil organizada, do poder local e outros parceiros do projeto. Os representantes dos usuários de sociedade civil organizada devem ter ampla maioria no conselho gestor.

O conselho gestor deve ser um espaço de construção participativa das normas de funcionamento do Casa Brasil pela comunidade, podendo sugerir atividades a partir de propostas da comunidade, horários de funcionamento, esquema de limpeza e segurança da unidade, além do plano de atividades que reflita e administre as vocações específicas da unidade local (cultura, trabalho e renda, reforço educativo, etc).

– Regimento Interno

Cada Casa Brasil deverá possuir um Regimento Interno que contém normas e procedimentos decididos pelo Conselho Gestor, com anuência da entidade conveniada e dos gestores do projeto. No regimento constam os pontos principais para um uso correto das máquinas, o comportamento que deverá ser adotado nas dependências da Casa Brasil e as possíveis sanções na ocorrência de fatos contrários ao estabelecido.

Abaixo listamos exemplos de condutas que não são recomendadas aos usuários do Casa Brasil, que poderiam constar no Regimento Interno:

- Falar em voz alta ou gritar
- Comer e beber nas dependências do Telecentro
- Desrespeitar o horário de uso livre
- Não liberar o computador no horário estipulado
- Chegar atrasado para o uso
- Acessar conteúdo pornográfico, racista ou discriminatório
- Fazer uso de palavrões ou expressões de baixo calão
- Agredir pessoas verbalmente
- Fumar nas dependências do Telecentro
- Danificar materiais ou equipamentos
- Desrespeitar a fila ou a ordem de chegada
- Provocar brigas ou discussões
- Roubar ou furtar materiais e equipamentos

- Entrar com bebida alcóolica ou alcoolizado no Telecentro
- Agredir usuários ou profissionais do Casa Brasil

Possíveis sanções para tais atos:

- Advertência verbal
- Advertência escrita
- Suspensão

Observação: O ideal é não se trabalhar com sanções e punições. Somente quando não houver mais alternativas de convencimento e conscientização é que essas medidas devem ser aplicadas.

– Relações no Casa Brasil

• Governo local

Chamamos de Governo Local os representantes de prefeituras, câmaras municipais, governos de Estado e assembleias legislativas. A relação com eles é de parceria. Esta forma de atuação tem como objetivo otimizar recursos e minimizar gastos, visando a utilização de verbas públicas na execução de programas sociais. A relação deve ser intermediada pelo Agente de Articulação Regional ou pela coordenação do Projeto Casa Brasil.

• Entidades/Instituições do entorno

Em muitas localidades, o Governo Federal firma parcerias com instituições e entidades da sociedade civil. Elas são nossas parceiras em potencial, com quem devemos manter relações de cooperação. Porém, ninguém terá privilégios para o uso de equipamentos na Casa Brasil, todos devem ser bem atendidos como qualquer outro cidadão usuário. A relação com as entidades deve ser intermediada pelo coordenador da unidade.

• Imprensa

Se um jornalista quiser fazer uma reportagem sobre a Casa Brasil, encaminhe-o às assessorias de imprensa do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) ou da Secretaria de Comunicação e Gestão Estratégica da Presidência da República (Secom), ou da Rede de Informações para o Terceiro Setor, ou da Petrobras, ou da entidade conveniada.

• Site

O portal da Casa Brasil é o cartão de apresentação do projeto na Internet. Comunique os responsáveis pelo site se você tiver qualquer informação que julgar importante ou interessante, como festas, atividades locais, histórias de usuários e outras. Avise também se encontrar erros ou informações desatualizadas. É fundamental que telefones e endereços estejam corretos.

8 - Perguntas Frequentes

a) Quais órgãos do Governo Federal participam do Casa Brasil?

- Casa Civil da Presidência da República;
- Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República;
- Ministério da Educação;
- Ministério da Ciência e Tecnologia;
- Ministério das Comunicações;
- Ministério da Cultura;
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO;
- Caixa Econômica Federal S.A.;
- Banco do Brasil S.A.;
- Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;
- Centrais Elétricas Brasileiras S.A.;
- Petrobrás e;
- Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI

b) É necessário apresentar algum documento para usar os computadores?

Para usar os computadores é necessário se cadastrar no Telecentro. Para fazer o cadastro pedimos RG e, se possível, comprovante de endereço.

c) É preciso agendar previamente o uso?

Sim, para evitar filas. Pode ser feito por telefone ou presencialmente. Se as máquinas estiverem vazias, o agendamento é dispensável.

d) O agendamento é somente para o mesmo dia?

Não. É melhor que o agendamento seja feito com antecedência. Tente marcar com menos de 5 dias. Mais que isso, a pessoa esquece que marcou e congestiona a agenda.

e) Qual é o tempo de uso para cada pessoa?

Meia hora no mínimo. Consulte a opinião do Conselho Gestor para qualquer alteração.

f) O mesmo usuário pode usar o computador mais de uma vez por dia?

Se não houver fila ou agenda programada, sim.

g) Há tolerância de atraso para início da sessão? Quantos minutos?

5 minutos

h) O usuário pode imprimir trabalhos ou arquivos?

Sim, de acordo com com normas definidas pelo conselho gestor e pela entidade.

i) O usuário pode utilizar disquete para gravação de trabalhos ou arquivos ?
Sim.

j) Há um profissional disponível para auxiliar o usuário durante a navegação na Internet?

O monitor é o responsável pelo auxílio ao usuário e aulas.

l) Em caso de danos aos equipamentos ou desrespeito às normas de uso, há alguma penalidade ? Qual ?

Em primeiro lugar, usamos a legislação brasileira, em caso de roubo ou vandalismo. Outras punições são definidas pelas comunidades por meio dos conselhos gestores.

m) Como é a participação de crianças no telecentro?

- Menores de 10 anos só podem usar o telecentro depois de cadastramento acompanhadas pelos pais ou responsáveis. Podem apenas fazer Uso Livre dos equipamentos.
- Maiores de 10 anos podem ser matriculados no Curso de Informática Livre e outras atividades.

Lembre-se: quanto mais cedo a criança entrar em contato com a tecnologia da informação, mais rapidamente ela irá se apropriar dos conhecimentos da sociedade digital.

CONTRACAPA