

Manual do Monitor



SeLiga

Coordenação:

Wagner Rodrigues

Décio Alves

Coordenação Pedagógica

Anny Lobo

Auxiliares de Supervisão

Angélica Oliveira

Ermeson Duarte

Franciwesllen Gomes

Moésio Marreiro

Natielle Taveira

Stefanny Silva

Realização



Parceria



Apoio



Sumário

Apresentação	03
Um pouco sobre inclusão digital	04
O que é o "Seliga!?"	05
Objetivos	05
O Monitor	06
O que é o monitor?	06
Funções do monitor	06
Telecentros	07
Funcionamento	07

Apresentação

Este manual tem como objetivo ajudá-lo a reduzir os seus receios, expectativas e ansiedades, orientando e apoiando as ações dos telecentros do Projeto SeLiga!

Você entenderá o que é o Projeto SeLiga, o papel do Monitor, o que é o telecentro e como manter a boa aparência do mesmo. Aqui você vai entender porque os telecentros são destinados a toda a comunidade, sendo assim responsável por promover a inclusão sócio-digital e a capacitação profissional, onde o Monitor possui um papel muito importante nesse contexto.

Um pouco sobre inclusão digital

A inclusão digital proposta pelo programa SeLiga, não é simplesmente um processo que leva ao aprendizado das habilidades digitais, mas cria uma condição para a aquisição de uma consciência crítica das contradições da sociedade onde o sujeito vive, estimula a iniciativa e a participação na elaboração de projetos capazes de agir sobre o mundo, transformá-lo e definir metas e objetivos para um desenvolvimento sustentável, equalizador e cidadão. Não se trata de decifração de um código, mas da possibilidade de instaurar uma situação discursiva.

Trata-se da aquisição de um instrumento (o computador) que traz conseqüências sociais, culturais, políticas, econômicas, cognitivas, lingüísticas, quer para o grupo social em que sejam produzidas, quer para o indivíduo que aprenda a usá-lo. Concebida desta forma, o Programa SeLiga propõe mais do que um mero aprendizado, a inclusão digital torna-se um instrumento que atua no sentido de fortalecer a sociedade.



O que é o "SeLiga!"?

O "SeLiga!" é um projeto voltado para a inclusão digital e qualificação profissional de jovens e adultos, priorizando as camadas com menor poder aquisitivo, incentivando o empreendedorismo local, tendo a tecnologia da informação e comunicação como indutoras deste processo.

Produtos do Seliga!



- **Oficinas** - cursos de pequena duração (4h/a) onde é apresentado um conteúdo básico de um determinado tema. Ex.: internet, edição de texto, elaboração de currículos, etc.
- **Cursos Online** - cursos no formato de Educação a Distância (EaD), possuindo um conteúdo bem mais completo que as oficinas.
- **Acesso Orientado** - espaço (horário) onde a comunidade poderá utilizar o telecentro para diversos serviços na internet. Ex: pesquisas, serviços bancários, etc.
- **Seliga no Cinema** - atividade que combina o lazer e aprendizado com a exibição de um vídeo onde o foco principal é debater um determinado tema.

Objetivos

1. Objetivo geral

- Promover a inclusão digital e profissional da população em torno do telecentro.

2. Objetivo específico

- Incluir jovens e adultos no mundo digital e social;
- Qualificar profissionalmente jovens e adultos utilizando majoritariamente cursos no formato de Educação à Distância (EAD);
- Incentivar o protagonismo local, baseando-se no empreendedorismo;
- Promover o uso de software livre;
- Incentivar a integração entre Prefeitura, governos Estadual e Federal, empresas, escolas e cidadãos em prol da inclusão digital, como forma de desenvolvimento social local.

O Monitor

O que é o Monitor?

O Monitor pessoa responsável pelo atendimento a comunidade no espaço do telecentro, auxiliando e propondo atividades que permitam aos frequentadores (usuários) fazer uso das tecnologias da informação e comunicação disponíveis, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.

Funções do Monitor

- Supervisionar e manter os equipamentos do telecentro diariamente;
- Registrar usuários e apresentá-los ao telecentro;
- Agendar usuários para utilização do telecentro;
- Atender bem a todos visitantes/usuários. Dando bom dia/tarde/noite, com atenção a solicitação do mesmo;
- Cumprir carga horária do trabalho;
- Elaborar e emitir relatório semanal;
- Mostrar aos usuários como usar todos os equipamentos do telecentro;
- Ajudar usuários que desejem se matricular em cursos de educação distanciada;
- Submeter-se a treinamentos quando necessário;
- Assegurar-se que os equipamentos do telecentro sejam mantidos em boas condições de uso;
- Alertar a Coordenação sobre necessidades futuras de equipamentos e serviços;
- Manter-se fardado e bem vestido e com crachá de identificação;
- Articular-se com outros colegas de trabalho e com o grupo administrativo;
- Ministras oficinas, orientando, acompanhando e avaliando o usuário;
- Solicitar a Coordenação material expediente do telecentro;
- Detectar as dificuldades enfrentadas pelos usuários e comunicar a equipe administrativa, em busca de uma solução;
- Movimentar o telecentro com novos grupos;
- Manter a boa relação entre o telecentro e direção da escola;
- Incentivar o usuário a frequentar o telecentro, participando das atividades desenvolvidas;
- Interagir e divulgar os eventos do Programa "SeLiga!".
- Evitar acesso de sites pornográficos;
- Não permitir que fumem dentro do telecentro;
- Ingerir alimentos dentro do telecentro.

Telecentros

No telecentro o cidadão pode navegar pela rede mundial, ter endereço do correio eletrônico, usar recursos modernos para pesquisa e informações, fazer cursos online e oficinas na área de informática e outras. Assim o espaço é responsável por diminuir a desigualdade tecnológica e o analfabetismo digital, promovendo a inclusão social dos menos favorecidos e assegurando o exercício pleno da cidadania.

É um espaço voltado para a oferta de cursos e treinamentos presenciais e à distância, informações, serviços e oportunidades de negócios, estimulando à criação de novos empreendimentos. É composto por vários computadores (geralmente 10 mais 1 servidor) interligados em rede local e conectados à internet e tem a orientação de monitores capacitados para atender às demandas dos usuários dos Telecentros.



Para garantir o funcionamento do Telecentro, é necessário o trabalho conjunto dos seguintes atores:

- Comunidade Local - A participação da comunidade é a condição essencial para o sucesso do Programa SeLiga;
- Agentes de Inclusão Digital e Monitores - São jovens, selecionados e capacitados para melhor atender a comunidade usuária, ministram oficinas e orientam o uso dos computadores, domina a informática e tem disposição para participar de um projeto social;
- Equipe de Coordenação- Estabelece parcerias, articula a equipe, mantém a ordem e funcionalidade do Programa, facilita, fomenta e integra as ações desenvolvidas pelos Agentes e Monitores e buscam recursos para o melhor funcionamento dos telecentros.

Funcionamento

1. Horário de funcionamento

De segunda à sexta-feira:

7:30 às 12:00 e de 13:00 às 21 horas*

Aos sábados*:

8:00 às 12:00 horas e de 13:00 às 17horas

Aos domingos*:

8:00 às 12:00 horas.

* Funcionamento em alguns telecentros

2. Respeito no atendimento ao cidadão

Os monitores são os responsáveis pelo funcionamento do Telecentro, seguindo orientações do IDEAR/Secretaria de Ciência, Tecnologia e Empreendedorismo. Eles estão orientados a atender com educação e respeito a população. Não permitindo acessar sites pornográficos, de relacionamentos com fins duvidosos e sites que pregam o racismo e o preconceito;

3. Utilização dos Telecentros

Todo cidadão tem direito ao uso dos equipamentos dentro dos horários estabelecidos acima e conforme tabela apresentada abaixo e política de Moeda Social descrito a seguir:

Descrição do uso	Limite horas diárias
• Oficinas	3
• Cursos no sistema EAD Educação à Distância	3
• Acesso Orientado; • Produção de texto (currículo, cartas, monografia, etc); • Acesso a sites de serviços diversos (bancos, operadora telefônica, entre outros);	1
• Acesso a ambientes de relacionamento e chats	1/2

4. Limpeza do local

Como muitas pessoas passam pelo Telecentro, é natural que o local e os equipamentos sejam rápidos. A limpeza é uma das tarefas compartilhadas entre os monitores e o pessoal de apoio dos espaços.

Um telecentro limpo não é somente mais convidativo; acarreta também menos quebras e defeitos. Abaixo, algumas regras importantes de limpeza:

- Não exponha o equipamento desnecessariamente a umidade, calor e água.
- Limpe o equipamento regularmente com um pano antiestático.
- Não use solvente ou lustra-móveis no equipamento.

5. Economia

Os recursos do Telecentro devem ser consumidos de forma racional, para evitar o consumo exagerado da tinta da impressora e das folhas de papel, cabe a Coordenação do SeLiga, orientar o desperdício, limitar o número de impressões por usuário e regulamentar o uso do equipamento.

6. Cuidados com o equipamento

Algumas atividades devem ser realizadas diariamente. É recomendável que o telecentro seja inspecionado ao abrir e fechar e durante o dia. Você deve se certificar que o equipamento esteja sempre funcionando adequadamente, que as instalações estejam limpas e que a impressora tenha papel. Há também outras coisas que devem ser verificadas no início e no final de cada dia:



- Verifique todos os equipamentos estão na tomada e sejam ligados todas as manhãs antes de abrir.
- Cheque se os computadores e impressoras estão funcionando.
- Registre os papéis desperdiçados na impressora, certifique-se de que há papel suficiente na impressora e assegure-se de que o telecentro tem papel e toner extra.

A conservação dos equipamentos é tarefa de todos, mas quem responde pelo estado das máquinas e instalações do Telecentro deve ser o agente técnico da SETEC. Qualquer defeito no equipamento deve ser comunicado ao monitor e a SETEC, que tomará as devidas providências.

7. Sugestões e reclamações ao PROGRAMA SELIGA

A população pode encaminhar críticas, sugestões ou reclamações pelo site seliga.idear.org.br ou diretamente ligando para a Coordenação pelo telefone: **(85) 3521-5110**.

Reclamações:

Um usuário que não esteja satisfeito com os serviços do telecentro talvez reclame com você. Lide com a reclamação da seguinte forma:

- Sempre tente se manter calmo e amigável quando lidar com reclamações; nunca fique nervoso. O usuário é a pessoa mais importante do telecentro.
- Ouça com atenção e peça desculpas. Reconheça o sentimento do usuário e explique o que fará para corrigir o problema. Agradeça o usuário por trazer o problema ao seu conhecimento.
- Aprenda a aceitar críticas - seja sempre amigável e tente solucionar o problema rapidamente. Seja criativo; tome medidas de emergência se for razoável.
- Nunca evite pessoas que estejam sempre reclamando e choramingando. Reciba-os sempre. Não deixe que as coisas se tornem pessoais e mantenha-se calmo, mesmo que o cliente não esteja sendo plausível. Concentre-se no problema, não na pessoa.
- Se você não pode resolver o problema, não hesite em pedir ajuda a Coordenação.

Registros de relatos de reclamações são muito importantes porque essa é a única forma de aprender com os problemas e melhorar os serviços para o benefício dos usuários. Encaminhe-os a Coordenação por e-mail seguindo o modelo abaixo:

Nome do Telecentro:
Nome do usuário:
Data e hora do registro da reclamação:
Reclamação:
Data da solução da reclamação:
Solução usada:
Observações:





SeLiga