

# Manual de Procedimentos



# Manual de Procedimentos – Programa ACESSA ESCOLA

## Apresentação

O Programa ACESSA ESCOLA é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo, conduzida pela Secretaria da Educação, em parceria com a Secretaria de Gestão Pública, e tem por objetivo promover a inclusão digital e social. Também pretende estimular os usos da internet para enriquecimento da formação cultural, intelectual e social dos usuários das escolas da rede estadual de ensino, por meio de uma metodologia de trabalho que leva em conta a ação protagonista do estagiário no apoio aos usuários.

Este manual foi criado para orientar estagiários e responsáveis em suas atividades do dia-a-dia na Sala de Internet. Para isso, apresenta de forma sistematizada os procedimentos de trabalho, as regras de funcionamento, as normas de conduta e as metas de desempenho. O manual, assim como todo o Programa ACESSA ESCOLA, está em constante aperfeiçoamento. E todos os envolvidos, usuários, estagiários, assistentes técnicos pedagógicos, diretores das escolas, diretores de ensino, coordenação do Programa, podem colaborar na busca dessa melhoria constante.

Nessa perspectiva, a leitura e aplicação do conteúdo deste Manual de Procedimentos são obrigatórias para o exercício das funções dos estagiários e responsáveis pelo Programa, lhes assegurando apoio e suporte no desempenho das tarefas.

Além disso, o Programa ACESSA ESCOLA conta com o empenho e a colaboração dos profissionais da escola, dos estagiários e dos próprios usuários para a realização e o sucesso de seus objetivos.

# Como usar este manual?

O Manual de Procedimentos é dividido em capítulos, identificados por diferentes cores. Em cada capítulo, o conteúdo é dividido em diversos tópicos, cada qual com sua importância, a fim de garantir o perfeito entendimento durante a leitura:

O cabeçalho identifica o capítulo e conteúdo da página

Os títulos coloridos identificam os principais pontos de cada capítulo

Chamar a atenção de itens importantes para o funcionamento do Programa ACESSA Escola é o objetivo deste elemento

A tarja lateral identifica, pela cor, o capítulo que se está lendo

Tabelas identificam pontos importantes de compreensão

Este elemento identifica curiosidades, fatos e informações importantes

**CAPÍTULO 04 - Regras Gerais do Programa**

## NORMAS DISCIPLINARES AOS USUÁRIOS

Cabe aos usuários a correta utilização das salas, de maneira que todos tenham direitos respeitados e que o uso do "outro" não seja prejudicado.

As normas disciplinares são para todos usuários cadastrados no Programa.

O usuário que, por alguma razão, desrespeitar a quaisquer normas estará sujeito às sanções por parte da Coordenação do Programa. Estas sanções se dão em forma de suspensão.

Sempre que um estagiário identificar situações que necessitem de suspensão de um usuário, o fato deverá ser comunicado ao Responsável pelo Programa na Escola, informando o motivo da suspensão.

A Escola avaliará pertinência e, caso a julgue procedente, efetuará a suspensão.

As suspensões vão de um mês a um ano, dependendo de cada caso.

Infração	Suspensão
Acesso a sites pornográficos	● 1 mês
Alteração de sistemas	● 2 meses
Desacato ao Estagiário	● 3 meses
Ameaças à integridade física do Estagiário ou outro usuário	● 6 meses
Agressão verbal ou física ao Estagiário ou a outro usuário	● 12 meses

**Fique atento**

O sistema de ações disciplinares é usado para todo usuário cadastrado no Programa ACESSA Escola.

**Você Sabia?**

O sistema de ações disciplinares é usado para todo usuário cadastrado no Programa ACESSA Escola.

36

# Índice

## 1 O que é o Programa ACESSA Escola?

- 8 Programa ACESSA Escola
- 8 Recursos
- 9 Principais objetivos do programa são
- 9 Como funciona o ACESSA Escola
- 10 Ações que prejudicam o ACESSA Escola
- 10 Cobrança pelo uso da sala
- 10 Autoritarismo e exclusões
- 10 Favorecimento de amigos, professores e funcionários
- 11 Não cumprimento do horário de funcionamento
- 11 Brigas e disputas
- 11 Acesso a conteúdos inadequados

## 2 Responsabilidades e Papéis no Programa ACESSA Escola

- 14 Usuários
- 15 Gestão
- 16 Gestão Local - GAL - Grupo de Apoio Local
- 17 Atribuições dos Estagiários de Ensino Médio
- 18 Gestão Regional - Diretorias de Ensino
- 18 Atribuições do(s) Assistente(s) Técnico(s) pedagógico(s) de Tecnologia - ATP
- 19 Atribuições dos Estagiários de Universitários
- 20 Gestão Central
- 20 Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE
- 20 Secretarias da Educação e de Gestão Pública

### **3 Como Atender o Usuário**

- 24** Os Usuários do Programa
- 25** O que o Acesso Escola disponibiliza aos usuários
- 25** Cadastrando o usuário
- 26** Termo de Adesão e Responsabilidade
- 26** Cadastro
- 27** Campos a serem preenchidos no cadastro
- 27** Temporizador e atendimento
- 28** Atendimento preferencial
- 28** Impressão
- 29** Rotina de Atendimento

### **4 Regras Gerais do Programa**

- 32** Quadro de regras gerais de uso da sala
- 32** Quem pode usar
- 33** Como usar
- 34** Acesso ao computador
- 34** Horário de funcionamento
- 34** Tempo de uso normal
- 35** Regras gerais de utilização e navegação
- 35** Uso de CDs e pen-drives
- 35** Dúvidas, sugestões e reclamações
- 35** Normas disciplinares
- 37** Reuniões de trabalho
- 38** Comunicação interna
- 38** Responsabilidade pelos equipamentos
- 39** Manutenção e troca de equipamentos
- 39** Últimas recomendações



**capítulo**

**1**

**O que é o Programa ACESSA Escola?**



## PROGRAMA ACESSA ESCOLA

O Programa ACESSA Escola é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo, conduzida pela Secretaria da Educação, em parceria com a Secretaria de Gestão Pública, e tem como missão estruturar e facilitar o uso dos laboratórios de informática das escolas estaduais. O programa surgiu da necessidade dos computadores já instalados nas escolas serem efetivamente usados pela comunidade escolar e assim promover a inclusão digital.

**Para tanto o ACESSA Escola começa contando com os seguintes recursos:**

1. Sala de Internet com computadores conectados a banda larga e mobiliário adequado constituindo um ambiente cuidado e preparado para receber seus usuários.
2. Suporte técnico para realizar a manutenção constante dos equipamentos.

3. Estagiários preparados continuamente para garantir um atendimento com qualidade e inspirador aos usuários facilitando o uso da internet, dos recursos de produção de conteúdo e atividades on-line e o entendimento de como esses recursos podem ser úteis no dia-a-dia.

### **Os principais objetivos do programa são:**

I - disponibilizar à comunidade escolar os recursos do ambiente web, criado pelo Programa;

II - promover a criação e o fortalecimento de uma rede de colaboração e de troca de informações e conhecimentos entre professores e alunos da própria escola, ou entre os de outras unidades, de modo a contribuir com a produção de novos conteúdos;

III - universalizar as atividades de inclusão digital, otimizando os usos dos recursos da Internet aos alunos, professores e servidores, nos períodos de funcionamento das escolas;

IV - promover e estimular as ações de protagonismo, vivenciadas pelos alunos do ensino médio, voltadas à área de Tecnologia da Informação e da Comunicação - TIC.

## **COMO FUNCIONA O ACESSO À ESCOLA**

A Sala de Internet é um espaço de aprendizado a partir de troca de experiências, onde alunos, professores e funcionários possam navegar na internet e assim aprender a usar um computador, realizar pesquisas e aproveitar todas as oportunidades que a rede de computadores possa oferecer. Os usuários podem aprender coisas novas com outros usuários, monitores, professores, funcionários etc.

Os computadores são de uso livre e gratuito. Os alunos podem acessar fora do horário de aula ou acompanhados pelos professores durante as aulas. Todos podem utilizar o computador por trinta minutos e ao final do tempo podem retornar ao final da fila para acessar novamente por mais meia hora.

A Sala de Internet conta com computadores e conexão banda larga com a internet. Cada sala contará com dois ou três estagiários para atender aos usuários.

Os estagiários são alunos da própria escola onde a Sala de Internet está instalada e estão devidamente preparados pela coordenação do Programa ACESSA Escola para administrar a sala e, principalmente, atender aos usuários tirando dúvidas, sugerindo sites interessantes, auxiliando professores a desenvolver atividades especiais etc.

Os estagiários são o principal contato com os usuários. O papel dos estagiários é muito importante, pois o sucesso da Sala de Internet depende do seu preparo e comprometimento para prestar um atendimento de qualidade aos usuários. Além dos estagiários, o envolvimento da Diretoria da escola, dos professores e das Diretorias de Ensino também é fundamental para o sucesso do Programa.

## AÇÕES QUE PREJUDICAM O ACESSA ESCOLA

### **Cobrança pelo uso da sala**

O acesso nas Salas de Internet do ACESSA Escola é gratuito, por isso é proibida a cobrança de qualquer valor para utilização dos computadores.

### **Autoritarismo e exclusões**

Todas as pessoas que freqüentam ou trabalham na escola têm direitos iguais na utilização do ACESSA Escola.

As regras de uso da sala têm que ser cumpridas. A sala não deve ficar restrita a um grupo pequeno de pessoas. Deve-se incentivar alunos, professores e funcionários à utilização permanente dos serviços disponibilizados, para que todos conheçam as possibilidades de uso do espaço e ainda proponham novas atividades.

### **Favorecimento de amigos, professores e funcionários**

Todos os usuários precisam retirar senha para utilizar os computadores e todos têm o mesmo direito de acesso. Então, não é permitido favorecimento de pessoas ou grupo de pessoas.

## **Não cumprimento do horário de funcionamento**

Os horários de abertura e fechamento das salas devem ser cumpridos para que a distribuição de senhas e o acesso às máquinas não sejam prejudicados, sempre respeitando os turnos de 4 horas para cada aluno-estagiário.

## **Brigas e disputas**

Devemos lembrar que este é um espaço público, onde estagiários e responsáveis devem trabalhar juntos e em harmonia, em benefício dos frequentadores da escola.

## **Acesso a conteúdos inadequados**

Responsáveis e alunos-estagiários devem estar sempre atentos para que não haja acessos a páginas e espaços interativos (salas de bate-papos e sites) com conteúdos:

- pornográfico;
- que incitam a violência ou racismo;
- que incitam o uso de drogas;
- que possuem jogos de azar (que implicam em apostas).



**capítulo**

**2**

**Responsabilidades e Papéis no  
Programa ACESSA Escola**

A large, stylized graphic in a lighter shade of green occupies the background. It depicts a hand with the index finger pointing at a computer mouse. The lines are thick and rounded, creating a modern, abstract look.



## USUÁRIOS

A razão principal do Programa ACESSA ESCOLA são seus usuários. É objetivo maior do Programa garantir a eles a oportunidade de navegar pela internet, aprender a utilizar o computador, ter acesso ao uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação para produção de conhecimentos.

Os usuários principais são alunos, professores e funcionários da escola onde a Sala de Internet está instalada. Demais pessoas poderão acessar aos finais de semana, desde que participem do Programa ESCOLA DA FAMÍLIA.

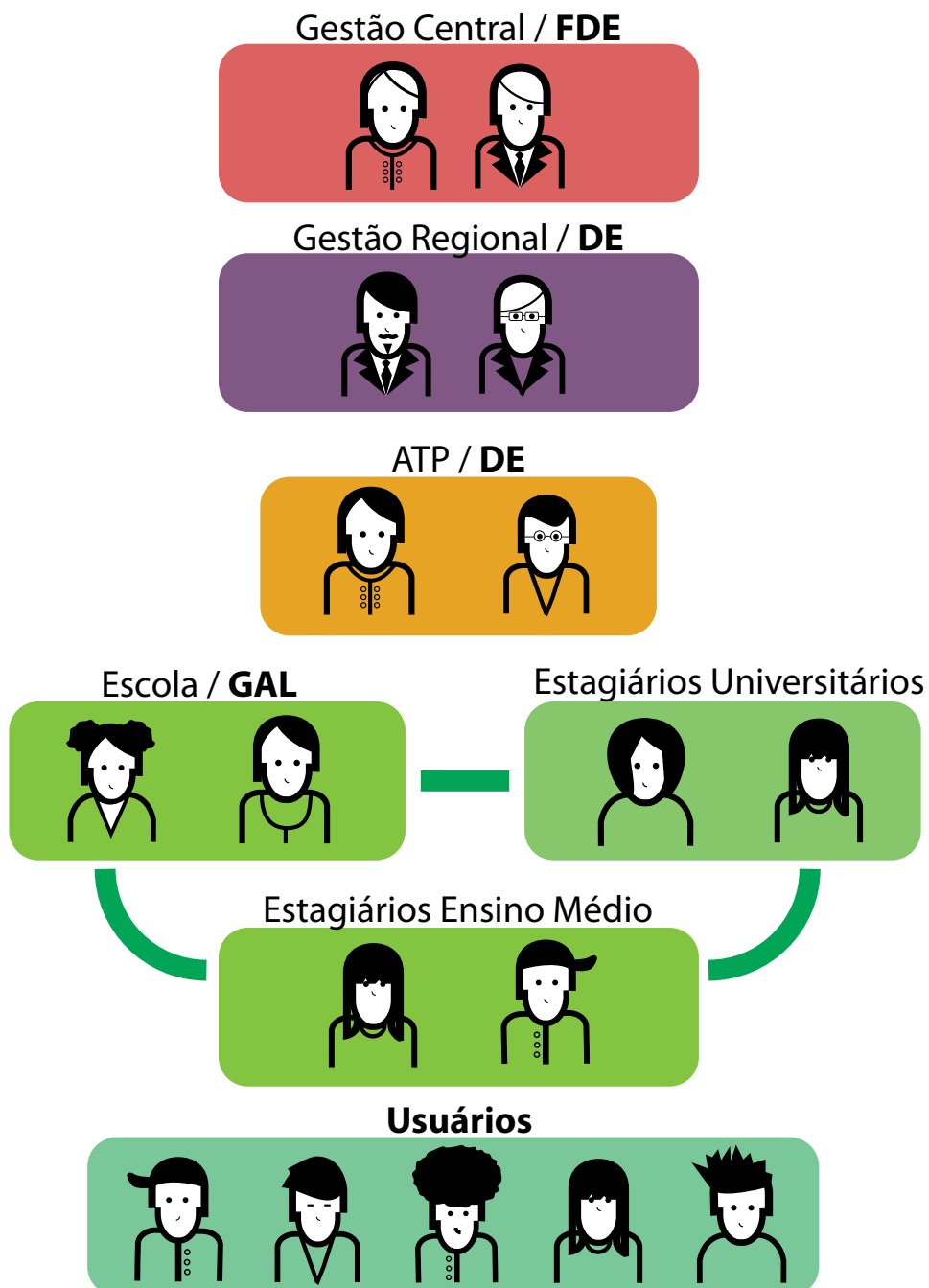
Cabe ao usuário a correta utilização das salas, de maneira que as normas de uso sejam respeitadas para que todos tenham plenas condições de utilizar os equipamentos.

Para que o usuário possa se comunicar com os agentes do Programa, é disponibilizado um canal de comunicação direto (e-mail) para registro de dúvidas, solicitação de informações, recebimento de elogios e reclamações.

Os usuários do ACESSA Escola contam também com uma equipe de trabalho para orientá-los no uso dos equipamentos e estão sujeitos às normas disciplinares.

## GESTÃO

O Programa é estruturado em três níveis crescentes de gestão: **local, regional e central.**



## GESTÃO LOCAL – GAL - GRUPO DE APOIO LOCAL

Compete à escola a Gestão Local do Programa que visa dar suporte às atividades realizadas pelos alunos-estagiários na sala do Acessa Escola. Cabe à Direção da escola indicar os seus representantes (professores, funcionários, alunos do grêmio etc.), para participarem do **GAL (Grupo de Apoio Local)**, que se incumbirão das seguintes tarefas:

- fazer a interlocução entre a escola e os alunos-estagiários.
- cumprir rigorosamente as regras de utilização das Salas de Internet do Programa.
- oferecer espaço físico apropriado para a instalação do Programa.
- zelar pela guarda e conservação dos equipamentos.
- manter a sala em condições de funcionamento, limpa e conservada, providenciando pequenos reparos que já constam do escopo das responsabilidades da escola.
- dar cumprimento às regras preestabelecidas no Manual de Procedimentos para a Sala de Internet, especialmente em relação ao limite de tempo para uso dos equipamentos e sem qualquer favorecimento no atendimento, quando houver fila de espera para utilização do serviço.
- garantir o atendimento preferencial de gestantes, mães com crianças de colo, idosos e deficientes.
- comunicar imediatamente, por escrito, à equipe gestora do Programa da Diretoria de Ensino, sobre qualquer impedimento ao pleno funcionamento da Sala de Internet do Programa, ou solicitar anuência para qualquer alteração nas regras de atendimento previamente acordadas, sob pena de veto caso os motivos apresentados sejam considerados insuficientes.
- atender às solicitações da FDE quando convocada para preparações, encontros presenciais etc.

Junto à Escola atuarão estagiários de ensino médio, responsáveis pelo atendimento aos usuários, tirando dúvidas, fazendo sugestões de atividades e comunicando as regras de funcionamento.

Para o exercício dessas atividades, os estagiários passarão por preparação continuada, a fim de conhecerem os procedimentos e receberem treinamento apropriado às suas atribuições.



### **Fique Atento**

Os estagiários do ensino médio têm a oportunidade de adquirir uma experiência profissional importante para o futuro.

## Atribuições dos Estagiários de Ensino Médio

- Estar presente na abertura e no fechamento da sala do Programa ACESSA Escola.
- Realizar estágio com a carga horária diária de 4 horas, de segunda a sexta-feira.
- Realizar o estágio programado e informar ao GAL (Grupo de Apoio Local) quando observar alguma irregularidade no início ou encerramento das atividades.
- Zelar pela correta utilização da sala e auxiliar no cumprimento de todas as normas e regras estabelecidas pelo Programa.
- Participar no cadastramento de novos usuários.
- Abrir chamados técnicos quando encontrar problemas nos equipamentos.
- Zelar pela integridade das instalações e equipamentos da Sala de Internet.
- Seguir as orientações e a metodologia de atividades definida pela Coordenação do Programa e participar das capacitações e reuniões.
- Conhecer e participar do uso dos recursos do Programa (Rede de Projetos, links interessantes, atalhos pedagógicos, Governo Eletrônico e outros).
- Dar atenção às solicitações dos usuários.
- Participar na facilitação entre o usuário e os serviços disponibilizados que convergem para os objetivos do Programa.
- Acompanhar e participar no fornecimento dos dados de desempenho quantitativo da sala (atendimento / cadastros) à Diretoria de Ensino, podendo sugerir eventuais melhorias.
- Colaborar com o GAL na definição de estratégias de divulgação da Sala de Internet do Programa ACESSA Escola.
- Participar no uso das Trilhas pedagógicas que serão criadas no site do Programa, com o intuito de facilitar a pesquisa de temas transversais do currículo escolar.
- Recorrer ao GAL e/ou à Equipe de ATP de Tecnologia e/ou estagiários da Diretoria de Ensino para solução dos problemas do dia-a-dia.
- Melhorar o aprendizado em razão das atividades que desenvolve no estágio.

## GESTÃO REGIONAL – DIRETORIAS DE ENSINO

Compete à Diretoria de Ensino a formação da equipe do(s) Assistente(s) Técnico(s) Pedagógico(s) de Tecnologia e estagiários universitários, que assumirão a implementação das ações no Programa nas escolas.

### **Atribuições do(s) Assistente(s) Técnico(s) Pedagógico(s) de Tecnologia - ATP**

- Atuar como interlocutor da DE (Diretoria do Ensino) junto às Coordenações Regional e Geral do Programa.
- Acompanhar a implantação das salas de informática do Programa ACESSA ESCOLA, viabilizando estratégias locais para agilizar os procedimentos necessários para o pleno funcionamento das salas.
- Realizar, regionalmente, vistorias periódicas nas Salas de Internet para acompanhar e avaliar o cumprimento quantitativo e qualitativo das metas estabelecidas, apontar os fatos relevantes, os principais problemas e as soluções adotadas etc.
- Manter o Coordenador Regional constantemente informado sobre os progressos da implantação e da utilização das Salas de Internet, segundo a periodicidade estabelecida pela Coordenação Geral e sempre que necessário.
- Providenciar infra-estrutura física e de equipamentos e os materiais necessários para o desenvolvimento dos módulos das preparações continuadas que serão ministradas aos estagiários de ensino médio que atuarão nas salas de informática das escolas e aos estagiários universitários que atuarão como equipe de apoio, na DE, ao ATP de Tecnologia.
- Acompanhar e apoiar a coordenação regional na solução dos problemas do cotidiano da escola.
- Estimular os estagiários ao exercício das atividades do Programa que contribuem tanto para o desenvolvimento da cidadania, como para sua formação profissional.
- Apoiar as iniciativas dos estagiários que atuam nas escolas, divulgando-as nos meios disponíveis na Diretoria, na escola e na comunidade.
- Retornar com presteza às solicitações da coordenação local e/ou dos próprios estagiários das escolas.

## Atribuições dos Estagiários Universitários

- Participar, no ambiente web, no controle do login dos estagiários que atuarão nas escolas, na entrada e saída do estágio.
- Participar, sempre que necessário, dos processos de instrução para novos estagiários das escolas.
- Orientar-se pela metodologia de trabalho, definida pela Coordenação Geral do Programa, e participar das preparações e orientações técnicas.
- Analisar e detectar oportunidades, a partir das próprias demandas dos usuários, para inserção, no site, de novas temáticas e propostas de conteúdos pedagógicos.
- Acompanhar o processo de avaliação do desempenho quantitativo (atendimento/cadastros) e qualitativo das escolas, permitindo-lhe sugerir e propor mudanças e melhorias ao processo de gestão, avaliação e atendimento aos estagiários das escolas.
- Participar na elaboração dos relatórios semanais, por meio de sistemas informatizados, que serão enviados pelo ATP de Tecnologia à Coordenação Central do Programa, contendo dados relevantes de cadastro, de atendimentos e de ausências registradas semanalmente.
- Informar à Coordenação Regional e ao ATP de Tecnologia sobre ocorrências atípicas, identificadas no processo de acompanhamento das atividades na sala, e acompanhar as ações destes processos administrativos, gerando relatórios.
- Detectar e comunicar as dificuldades de natureza tecnológica, administrativas e pedagógicas, para que correções e ajustes sejam providenciados pelas instâncias competentes.

## GESTÃO CENTRAL

### Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE)

Cabe à FDE:

- disponibilizar equipamentos básicos para o funcionamento da Sala de Internet;
- fornecer link de conexão à internet sem nenhum ônus à escola;
- oferecer adequada capacitação aos estagiários que vierem a atuar nas salas objetivando atender os usuários;
- fazer a gestão do Programa, estabelecer e modificar diretrizes e regras de funcionamento, quando necessário, baseada em análise de relatórios enviados e outras fontes de informação (encontros periódicos, visitas presenciais etc.);
- firmar metas e indicadores de desempenho de acordo com plano de trabalho, desenvolvido em conjunto com a escola;
- desenvolver e manter um portal na internet do Programa Acessa Escola com todas as informações institucionais. Além disso, o portal oferece conteúdos úteis para todos os envolvidos no Acessa Escola e assim funciona como a base de uma comunidade virtual;
- sempre que possível, viabilizar parcerias e ações que promovam melhorias no desenvolvimento e sustentabilidade da escola;
- fazer a manutenção dos equipamentos e links sempre que necessário.

### Secretarias da Educação e de Gestão Pública

A Secretaria da Educação conta com as equipes de trabalho da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE), além de contar também com a atuação dos profissionais da Escola do Futuro da USP.

A Secretaria de Gestão Pública, por intermédio da Fundap, de acordo com a Resolução Conjunta SE/SGP 1, de 23/06/2008, é responsável pela seleção, contratação e gestão dos estagiários universitários e de ensino médio. A Secretaria de Gestão Pública também participa por meio do Programa Acessa São Paulo, cujo modelo inspira o Acessa Escola.





capítulo

# 3

**Como Atender o Usuário**

A large, abstract graphic composed of thick yellow lines. The lines form a series of interconnected, rounded shapes that resemble a stylized human figure or a complex path. The lines are thick and have rounded ends, creating a sense of movement and flow. The graphic is positioned in the lower half of the page, partially overlapping the chapter title.



## OS USUÁRIOS DO PROGRAMA

Os usuários do Programa ACESSA Escola são os integrantes da comunidade escolar (alunos, professores, funcionários e participantes do Programa Escola da Família). Este manual foi construído para orientar os estagiários a atendê-los com qualidade.

O atendimento deve ser padronizado em todas as salas do ACESSA Escola, porque o trabalho uniforme facilita a rotina dos estagiários e garante o controle de qualidade do serviço.

Os estagiários que atuam na sala do ACESSA Escola são preparados para atender os usuários, facilitando o contato com a tecnologia e a utilização dos equipamentos, orientando a pesquisa escolar e a busca por informações como jornais, revistas, vagas de emprego, elaboração de currículos, cursos on-line etc.

Aos estagiários cabe também efetuar os cadastros no sistema on-line e acompanhar a utilização das salas pelos usuários.



### **Fique Atento**

Os alunos só podem usar a sala do ACESSA Escola fora do horário de sua aula ou em atividades acompanhadas por um professor.

## O que o ACESSA Escola disponibiliza aos usuários

- Enviar e receber correio eletrônico (e-mail).
- Elaborar e enviar currículos.
- Procurar vagas de emprego.
- Ler as notícias de qualquer parte do mundo.
- Participar de comunidades virtuais.
- Conhecer pessoas novas.
- Participar de redes sociais.
- Realizar pesquisas escolares.
- Realizar cursos a distância.
- Pesquisar sites de interesse (cultura, esporte, informática, religião, saúde, lazer etc.).
- Publicar seus conhecimentos na internet.
- Construir novos canais de expressão cultural e social.
- Elaborar atividades que beneficiem a escola.
- Realizar e estruturar projetos na Rede de Projetos que tragam benefícios aos alunos e à escola.



### ***Fique Atento***

Atender o usuário com qualidade é um valor do Programa ACESSA Escola.

## Cadastrando o usuário

O estagiário, ao receber o usuário na sala, deverá seguir estes passos:

1- Apresentar o Termo de Adesão: o estagiário deve entregar ao usuário um Termo de Adesão para que seja lido e assinado pelo próprio usuário ou pelo responsável legal (em caso de menores de 18 anos) e autorizado pela diretoria da escola.

2- Repassar o conteúdo do Termo de Adesão: é importante que o estagiário leia o Termo de Adesão junto com o usuário, para que ele tome ciência de seu conteúdo e possa tirar todas as dúvidas.

3- Apresentar as regras do Programa: em seguida, o estagiário deve reforçar as regras descritas no Termo de Adesão com o usuário, para deixá-lo ciente de como funciona o ACESSA Escola.

4- Fazer cadastro: o estagiário deve cadastrar o novo usuário mediante a apresentação do Registro de Aluno (RA) ou da Carteira de Identidade (RG).



### ***Fique Atento***

A participação do ACESSA Escola no Programa Escola da Família acontecerá de acordo com orientações das coordenações dos dois programas.

## TERMO DE ADESÃO E RESPONSABILIDADE

O Termo de Adesão é um contrato firmado entre a escola e os usuários do Programa, no qual são estabelecidas obrigações e direitos de ambas as partes. Deve ser assinado por todo usuário ou seu responsável legal a fim de que possa usar os serviços do Programa Acesso Escola.

Nenhum usuário pode alegar o desconhecimento do conteúdo do Termo de Adesão, pois nele estão contidas as principais regras do Programa. Por isso, o estagiário deve ler o termo de adesão junto com o usuário para tirar as possíveis dúvidas e se certificar de que ele conhece todas as regras.

**O Termo deve ser arquivado na escola, em local de fácil acesso, sendo de responsabilidade da própria escola a manutenção de seus arquivos.**

**Usuários menores de 12 anos:** devem utilizar as salas de informática apenas para atividades dirigidas com o professor.

**Usuários de 12 a 17 anos:** o cadastro deve ser efetuado apenas mediante Termo de Adesão devidamente assinado pelo responsável legal, autorizado pela diretoria da escola e com a apresentação de RA ou RG.

**Usuários com 18 anos ou mais:** podem se cadastrar assinando o Termo de Adesão e mediante apresentação de documento de identidade oficial, com foto e número do RG (Carteira de Identidade, Carteira de Motorista, Carteira de Trabalho).



### Fique Atento

O Termo de Adesão existe para que todos os usuários saibam quais são seus direitos e deveres na Sala de Internet

O aluno que for transferido de escola deve realizar seu cadastro na nova unidade, mesmo que já tenha feito anteriormente. O Termo de Adesão deve sempre ser validado pela Direção e ficar arquivado na mesma escola que o aluno está freqüentando.

## CADASTRO

Todos os usuários devem ser cadastrados na primeira vez que forem à Sala de Internet. O cadastro é um indicador de desempenho da sala e do Programa Acesso Escola, pois informa quantas pessoas são beneficiadas pelo serviço.

Juntamente com o Termo de Adesão haverá uma ficha cadastral que deve ser preenchida pelo estagiário.

## CAMPOS A SEREM PREENCHIDOS NO CADASTRO:

- **Nome completo**
- **Horário de aula**
- **Sexo: Feminino/ Masculino**
- **Nome da mãe**
- **Data de nascimento**
- **Nacionalidade**
- **Endereço completo (com CEP)**
- **Números do Registro de Aluno (RA) ou da Carteira de Identidade (RG)**
- **Telefone residencial**
- **Telefone celular**
- **E-mail (caso não tenha, completar depois que criar uma conta de e-mail)**

### Temporizador e atendimento

Todos os computadores da sala têm o software temporizador instalado, que controla o tempo do usuário no micro.

O estagiário deve liberar o computador para o usuário. Ao fazer isso, o software identifica o usuário, o micro utilizado, o dia, o horário do acesso e libera a utilização da máquina por 30 minutos. Ao término do tempo, o programa bloqueia o computador, encerrando a sessão. É necessária uma nova liberação por parte do estagiário para que outro usuário utilize a máquina.

É dever do estagiário verificar se todos os computadores estão com os temporizadores devidamente instalados e funcionando. Defeitos devem ser comunicados ao suporte técnico na Diretoria de Ensino, que providenciará a manutenção.



### **Fique atento**

O atendimento preferencial é um direito garantido por leis municipais, estaduais e federais.

## **Atendimento preferencial**

O atendimento no ACESSA ESCOLA será realizado mediante distribuição de senhas e mostrador eletrônico. Cada escola definirá os procedimentos para distribuição das senhas, organização e acomodação dos usuários em espera, ocupação das salas pelos professores e demais rotinas para funcionamento da sala.

Idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo e portadores de deficiências físicas têm atendimento preferencial nas salas de informática no seu primeiro acesso. Caso queiram acessar novamente, devem solicitar nova senha ao estagiário. Havendo senha disponível, poderão efetuar novo acesso. Terminadas as senhas, o estagiário deve orientar o usuário a retornar noutro horário ou em outro dia.

## **IMPRESSÃO**



### **Fique Atento**

As regras para uso da impressora poderão ser modificadas de acordo as necessidades de cada escola. A decisão cabe à direção/GAL.

Os usuários poderão imprimir preferencialmente, dentro da cota mensal da escola, determinados serviços como:

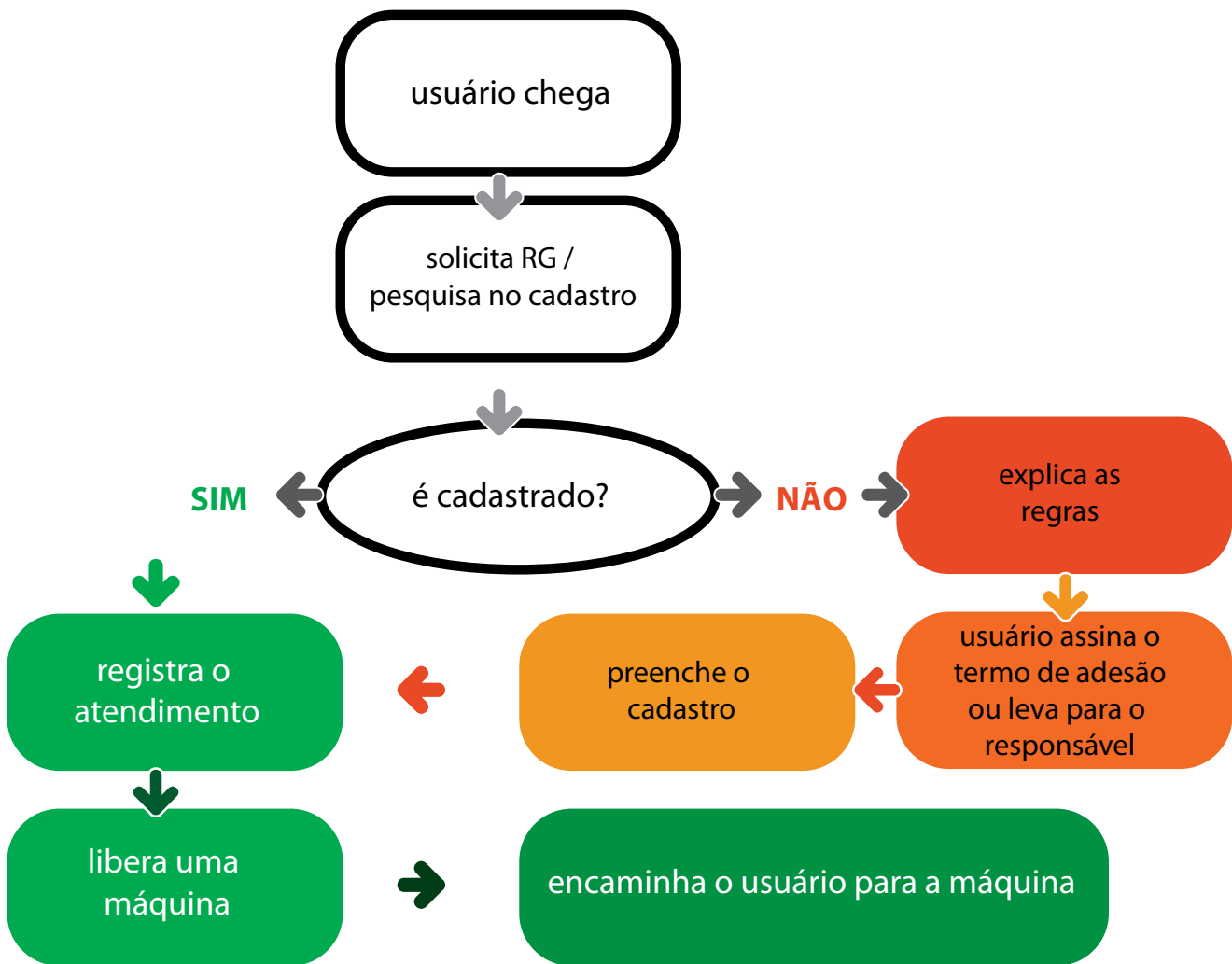
- currículos;
- serviços de governo eletrônico que precisem de comprovante, por exemplo, Atestado de Antecedentes;
- trabalhos escolares produzidos pelo usuário.

### **Sistema de normas disciplinares**

Os usuários devem ser comunicados que poderão ser suspensos da frequência à sala caso desrespeitem o estagiário, demais responsáveis ou as regras de funcionamento, conforme consta no item "**Normas disciplinares**", página 35 deste manual.

## ROTINA DE ATENDIMENTO

O procedimento normal de atendimento de um usuário deve seguir o fluxo abaixo:





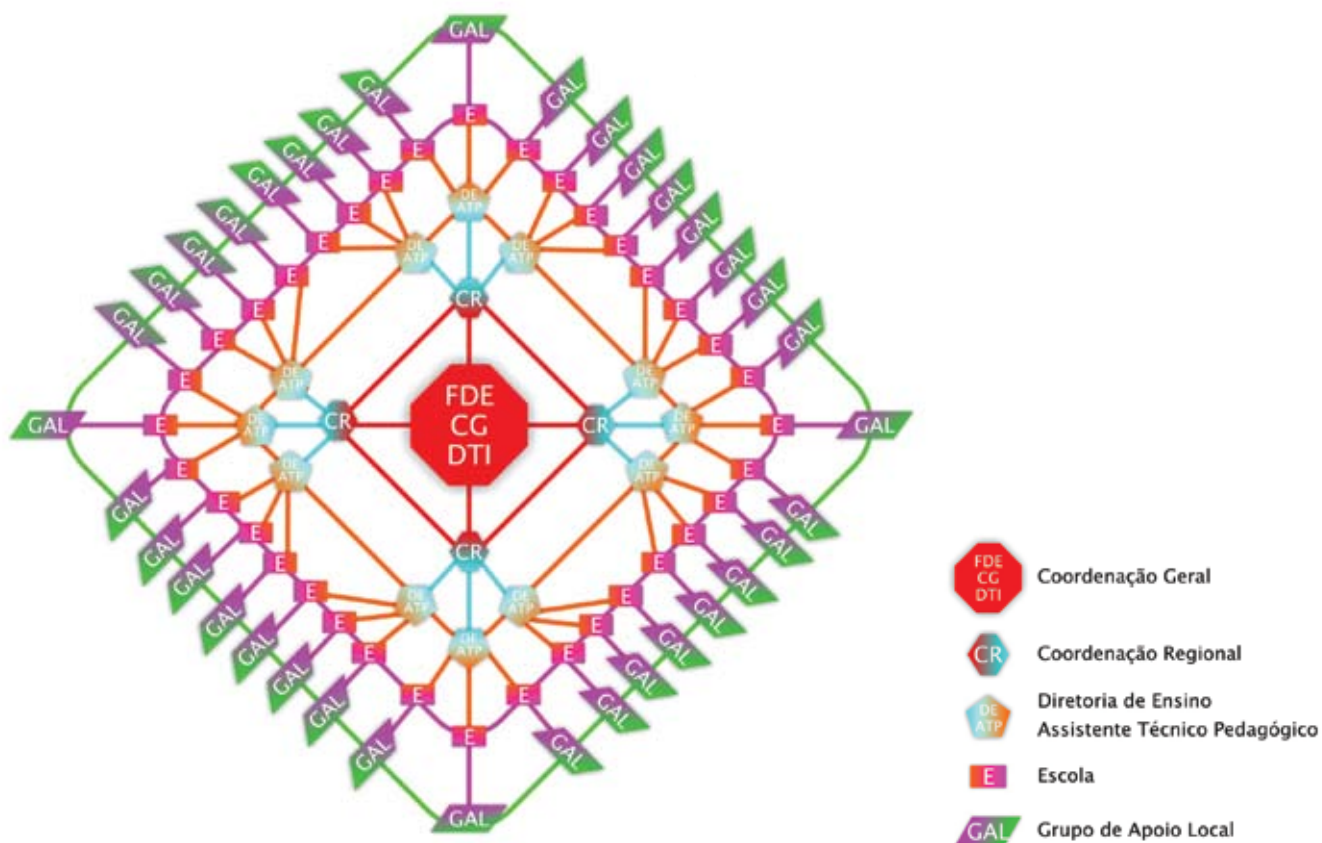
**capítulo**

# 4

**Regras Gerais do Programa**

The background features a complex, abstract graphic composed of thick, orange lines. These lines form various shapes, including a large, rounded '4' shape on the right side, a mouse cursor icon in the bottom left, and several overlapping loops and curves that create a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and modern, consistent with the text's color and font style.

## QUADRO DE REGRAS GERAIS DE USO DA SALA



### QUEM PODE USAR

O acesso é gratuito e permitido a todos os alunos, professores e funcionários das escolas.

Menores de 18 anos devem entregar Termo de Adesão devidamente assinado pelos responsáveis legais e autorizado pela Direção da escola para se cadastrarem e utilizarem a internet.

**Idosos, gestantes e deficientes físicos têm atendimento preferencial.**

## COMO USAR

- O cadastro é obrigatório.
- O aluno só pode utilizar o ACESSA ESCOLA no contraturno, ou seja, nos períodos em que ele não estiver tendo aula. Salvo em casos que o acesso for acompanhado de um professor.
- O aluno que for transferido de escola deve realizar seu cadastro na nova unidade, mesmo que já tenha feito anteriormente. O Termo de Adesão deve sempre ser validado pela Direção e ficar arquivado na mesma escola que o aluno está freqüentando.
- O usuário tem direito a 30 minutos de uso do computador.
- O usuário deve retirar uma senha com o estagiário na sala para realizar o acesso.
- É permitido utilizar o ACESSA ESCOLA mais de uma vez por dia, desde que haja novas senhas disponíveis e que seja respeitado o direito ao atendimento a todos os inscritos na programação do dia.
- Não é permitido alterar as configurações do computador.
- Não é permitido acessar sites pornográficos, jogos de azar e conteúdos que incitem a violência ou o racismo.
- O uso de CDs e pen-drives é permitido somente com a autorização do estagiário.
- As escolas criarão suas próprias regras relativas à quantidade de impressões por usuário.
- É obrigatório fazer silêncio na sala.
- É proibido consumir alimentos na sala.
- É proibido fumar na sala, bem como em toda a escola.



### ***Fique atento***

Sites pornográficos são impróprios para menores de idade. Jogos de azar e apologia a crime são proibidos pelas leis brasileiras.

## ACESSO AO COMPUTADOR

### **A utilização do computador no Programa Acessa Escola é gratuita e livre**

Qualquer integrante da escola (aluno, professor, funcionário e participante do Programa Escola da Família) pode utilizar o Acessa Escola. Para usuários menores de 18 anos, é necessário que o cadastramento seja feito mediante apresentação do Termo de Adesão devidamente assinado pelo responsável legal e autorizado pela diretoria da escola. (vide capítulo 3, página 26).

O aluno só pode utilizar o Acessa Escola em horários em que não estiver em aula, exceto em casos que o acesso fizer parte de uma atividade proposta pelo professor.

### **Horário de funcionamento**

Todas as salas atenderão no período de funcionamento da escola – manhã, tarde e noite. Os horários de abertura e fechamento da sala são decididos pela Direção da escola.

### **Horário de trabalho dos estagiários de ensino médio**

A jornada de trabalho é de 4 horas por estagiário.

É responsabilidade de cada estagiário saber o que aconteceu no horário de trabalho dos colegas. Quando a Diretoria da escola solicitar qualquer tipo de informação, o estagiário deve estar ciente do que aconteceu nos turnos anteriores.

Caso a sala esteja sem conexão com a internet, o trabalho do estagiário não sofrerá interrupção. Ele continuará atendendo aos usuários que desejarem utilizar o computador para outras finalidades que não exijam o acesso à rede (utilização de programas, editores de texto, trabalhos escolares).

Em caso de queda de energia, o estagiário deve aguardar na sala o retorno da energia ou até que termine seu horário de trabalho. O estagiário não deve fechar a sala e ir embora, pois seu papel é dar esclarecimentos aos usuários que forem até a Sala de Internet.

### **Tempo de uso normal**

O usuário tem direito a usar o computador durante 30 minutos por vez, quantas vezes desejar no mesmo dia, desde que haja senhas disponíveis para um novo acesso. Nesse caso, o estagiário pode entregar uma nova senha para o usuário que deseja fazer novo acesso. O usuário deverá aguardar sua vez de acordo com os procedimentos e rotinas determinados pela escola.

# REGRAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO E NAVEGAÇÃO

- Não são permitidos jogos on-line de azar.
- É proibido o acesso a sites com conteúdo pornográfico, apologia ou incitação de crime ou racismo.
- Não é permitido que se faça qualquer alteração nos programas instalados nos computadores.
- Não é permitido instalar nada nos computadores sem autorização da Coordenação do Programa ACESSA ESCOLA.

## Uso de CDs e pen-drives

Os usuários devem ser orientados a solicitar auxílio sempre que necessitarem utilizar algum destes acessórios, e os estagiários devem estar sempre prontos a atendê-los, desde que o uso solicitado não seja incompatível com as normas do Programa.

Esta regra visa reduzir a possibilidade de utilização de CDs e pen-drives infectados por vírus e outros programas indesejáveis. Cabe, portanto, aos estagiários a checagem de CDs e pen-drives dos usuários. Para tanto, devem utilizar programas antivírus instalados no micro de trabalho e cuidar para que estes programas estejam sempre atualizados.

## Dúvidas, sugestões e reclamações

Os estagiários devem instruir os usuários sobre os canais de comunicação do Programa ACESSA ESCOLA para encaminhamentos de dúvidas, sugestões e reclamações. Esses canais constam dos painéis afixados nas salas.



### *Fique Atento*

Os estagiários devem comunicar imediatamente o GAL – Grupo de Apoio Local, ou o ATP de Tecnologia da Diretoria de Ensino qualquer impedimento ao pleno funcionamento da sala. Toda alteração no funcionamento deve ser autorizada pela Coordenação do Programa.

# NORMAS DISCIPLINARES

## Normas disciplinares aos usuários

Cabe aos usuários a correta utilização das salas, de maneira que todos tenham direitos respeitados e que o uso do “outro” não seja prejudicado.

As normas disciplinares são aplicáveis a todos os usuários cadastrados no Programa.

O usuário que, por alguma razão, desrespeitar a quaisquer normas estará sujeito às sanções por parte da Coordenação do Programa. Estas sanções se dão em forma de suspensão.

Sempre que um estagiário identificar situações que necessitem de suspensão de um usuário, o fato deverá ser comunicado aos responsáveis pelo Programa na escola, informando o motivo da suspensão.

A escola avaliará a pertinência e, caso a julgue procedente, efetuará a suspensão.

**As suspensões vão de um mês a um ano, dependendo de cada caso.**



### Você Sabia?

O sistema de ações disciplinares é usado para todo usuário cadastrado no Programa Acesso Escola.

Infração	Suspensão
Acesso a sites pornográficos	● 1 mês
Alteração de sistemas	● 2 meses
Desacato ao estagiário	● 3 meses
Ameaças à integridade física do estagiário ou outro usuário	● 6 meses
Agressão verbal ou física ao estagiário ou a outro usuário	● 12 meses

### Observações:

- Em caso de reincidência, a suspensão é dobrada. Exemplo: a suspensão será de dois meses para um usuário que acessar sites pornográficos, caso ele já tenha sido suspenso anteriormente pelo mesmo motivo.
- Um usuário pode ser suspenso por desrespeitar mais de uma norma de uma só vez. Exemplo: um usuário acessa sites pornográficos e desacata o estagiário ao ser indagado. Nesse caso, o usuário será suspenso por quatro meses – um mês por acessar sites pornográficos e três meses por desacato.
- O sistema disciplinar só deve ser aplicado aos usuários que já foram advertidos verbalmente pelos responsáveis pelo Programa na escola.

## **Normas disciplinares aos estagiários de ensino médio e universitários**

Caso a escola constate irregularidades na atuação do estagiário, serão cobradas providências junto aos ATPs (Assistentes Técnicos Pedagógicos) de Tecnologia e Coordenadores Regionais do Programa. Se persistirem os problemas, caberá aos gestores centrais a rápida substituição do estagiário.

## **REUNIÕES DE TRABALHO**

### **Preparações continuadas**

Periodicamente o Programa ACESSA Escola realizará encontros de aperfeiçoamento de trabalho. As reuniões são uma oportunidade única para aproximação entre estagiários, escola e demais instâncias do Programa, além de promover o debate de idéias e a apresentação de inovações.

A participação nas preparações de trabalho é obrigatória a todos. A ausência nos encontros ou a falta de compromisso com as atividades propostas poderão ser enquadradas como descumprimento das normas do Programa.

As preparações continuadas acontecerão em dois formatos: presenciais – nas quais os estagiários se reúnem com a equipe presencialmente; e a distância – realizadas em ambiente virtual na internet.

### **Acompanhamento dos estagiários universitários e dos coordenadores regionais**

O trabalho nas escolas será periodicamente acompanhado pelos estagiários universitários, profissionais da Diretoria de Ensino, ATPs de Tecnologia e coordenadores regionais. Por meio dessas visitas será possível potencializar a comunicação e a troca de experiências entre os vários agentes do Programa, estimulando e construindo o trabalho em equipe.

Os estagiários são preparados como agentes de inclusão digital para atendimento aos usuários, também serão capazes de utilizarem-se das tecnologias de informação e comunicação para criação e fortalecimento de redes temáticas virtuais. Além da organização de atividades e projetos que potencializem o uso do espaço público e promovam o desenvolvimento intelectual e do cidadão.

## COMUNICAÇÃO INTERNA

Um bom fluxo de informação entre as pessoas envolvidas no ACESSA Escola é fundamental para o bom andamento da sala. Deve-se ficar atento a todas as formas de comunicação disponibilizadas pelo Programa.

### Webmail

Cada Sala de Internet terá uma conta de e-mail oficial. Esse endereço de e-mail é o contato oficial entre estagiários do ensino médio e as coordenações regional e central. Os estagiários devem acompanhar constantemente o e-mail para verificar comunicados importantes.

### Lista de discussão ACESSA Escola

A lista de discussão é um endereço de e-mail compartilhado que distribui ao mesmo tempo uma mensagem para todos os e-mails inscritos nela. Por isso, os estagiários e demais agentes do Programa devem enviar para a lista de discussão apenas assuntos de interesse comum.

A lista deve ser utilizada para trocas de informações e experiências vivenciadas nas diversas salas de informática, visando à construção e ao compartilhamento de conhecimentos.

## RESPONSABILIDADE PELOS EQUIPAMENTOS

Os equipamentos da sala estão sob responsabilidade da escola. Cabe a ela zelar pela conservação e integridade dos computadores e seus periféricos.

Os estagiários não devem abrir nem permitir que estranhos abram os computadores. Somente o técnico responsável indicado pelo Programa está autorizado a fazer isso.

# MANUTENÇÃO E TROCA DE EQUIPAMENTOS

A manutenção e troca de equipamentos instalados nas salas de informática do Programa ACESSA ESCOLA estão sob a responsabilidade da Diretoria de Ensino.

## Últimas recomendações

A partir de agora todos os estagiários estão preparados para atender ao público nas suas respectivas Salas de Internet. Este manual informou os principais procedimentos e regras no dia-a-dia do trabalho.

Em caso de dúvida, os estagiários devem voltar a consultar este manual ou procurar o GAL da direção ou os estagiários universitários.

O trabalho dos estagiários de ensino médio estará a partir de agora em constante aperfeiçoamento. Assim como todo o Programa ACESSA ESCOLA. Ao longo do tempo essas melhorias também serão incorporadas a este manual.

Os estagiários de ensino médio têm papel ativo nesse processo de melhoria e o desafio de buscar a excelência em tudo que fazem.

