

ESPAÇO CIDADÃO

Telecentro

Manual Referencial de Utilização

Sistema Gestor Espaço Cidadão, Expresso e Governo Eletrônico

Caro Gestor(a)

Em primeiro lugar queremos agradecer seu apoio e trabalho desenvolvido junto ao Espaço Cidadão/Telecentro.

Os Espaços Cidadãos funcionam como centros de inclusão digital, onde a comunidade tem acesso à internet, cursos de aperfeiçoamento e qualificação profissional, democratização do conhecimento, serviços de governo eletrônico, entre outros.

Queremos levar para cada comunidade, oportunidades de aperfeiçoamento profissional na concretização de importantes parcerias com entidades de renome.

Para que possamos ter sucesso nesse desafio, precisamos do engajamento e do comprometimento de cada um de vocês na divulgação, para a comunidade local, do espaço como um todo.

Contribuam também com sugestões para que possamos melhorar cada vez mais os serviços dos Espaços Cidadãos de todo o Paraná.

Um abraço

Edgar Bueno

Secretário para Assuntos Estratégicos

Formas de Contato

1) Central de Atendimento ao Cliente – CELEPAR

Quando houver necessidade de atendimento para solução de problemas técnicos, você poderá abrir uma ordem de serviço pelo número **(41) 3200-5995**, ou fazer a solicitação de manutenção pelo pelo Whatsapp (41) 98497-5096.

Faça um breve relato do problema e informe qual a sua Cidade e o nome do Espaço Cidadão/Telecentro conforme aparece no canto superior direito logo abaixo do seu nome na tela do Sistema SGP.

2) E-mail institucional

Para outros problemas, dúvidas quanto ao funcionamento do Espaço Cidadão ou quanto à utilização do Sistema Gestor – SGP e Expresso é possível enviar um e-mail para seae@seae.pr.gov.br.

3) Telefone SEAE

Ainda é possível entrar em contato com a SEAE para quaisquer assuntos relacionados ao Espaço Cidadão através dos e-mails e telefones que constam na próxima página.

Quem é Quem

Secretaria para Assuntos Estratégicos - SEAE

Edgar Bueno

Secretário para Assuntos Estratégicos - SEAE

edgarbueno@seae.pr.gov.br

(41) 3210-2954

Equipe Telecentros/Espaço Cidadão

Maurício Ferreira

Coordenador do Programa Espaço Cidadão - SEAE/CELEPAR

ferreira@celepar.pr.gov.br

(41) 3210-2819 / 3200-6141

Jacir José Lunelli

Suporte Técnico Operacional - SEAE/CELEPAR

jacirjl@celepar.pr.gov.br

(41) 3210-2814

Adriana Mulek

Coordenação de Cursos - SEAE

adrianamulek@seae.pr.gov.br

seae@seae.pr.gov.br

(41) 3210-2883

Manual Referencial de Utilização

EXPRESSO Espaço Cidadão

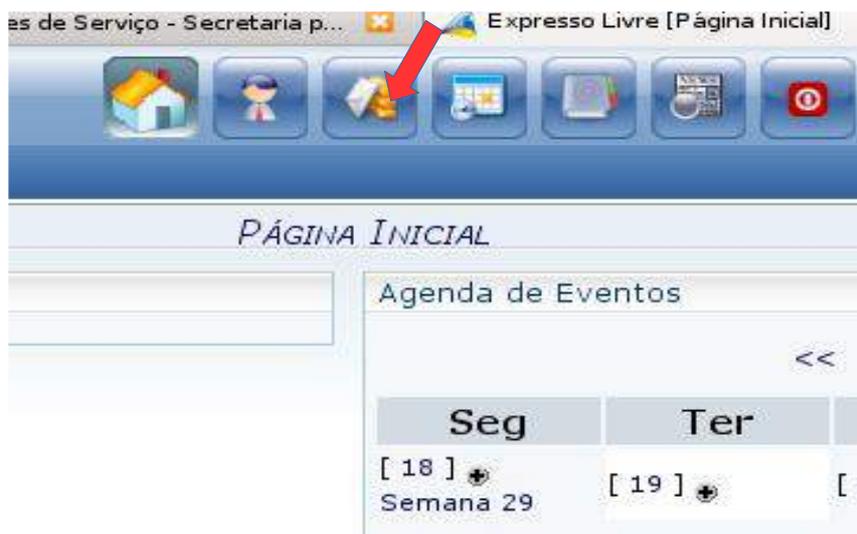
EXPRESSO Espaço Cidadão

Endereço para acesso: **telecentros.pr.gov.br** utilize o seu login criado exclusivamente para você.

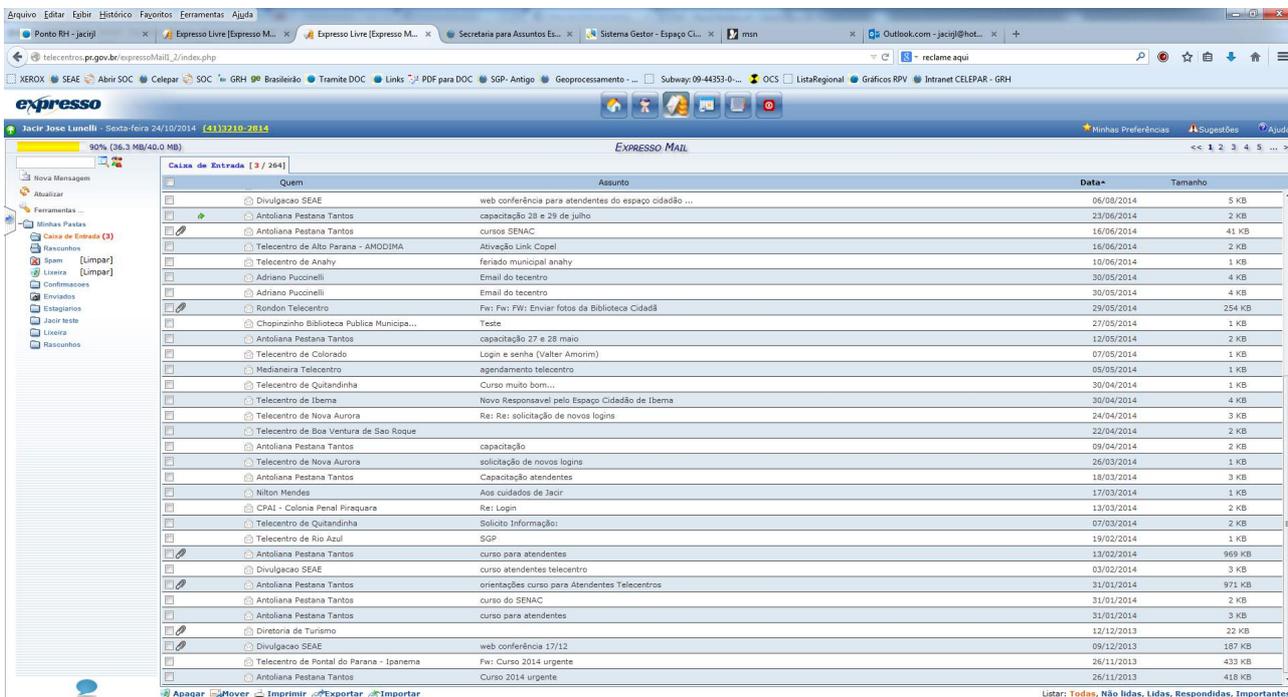


Inserir o usuário e senha referente o seu login e entrar.

Para acessar sua caixa de entrada clique no ícone indicado pela seta, será exibida a sua Caixa de Entrada, com menus **Principal** e de **Pastas**, à sua esquerda. Você pode acessar, gerenciar e manipular suas mensagens.



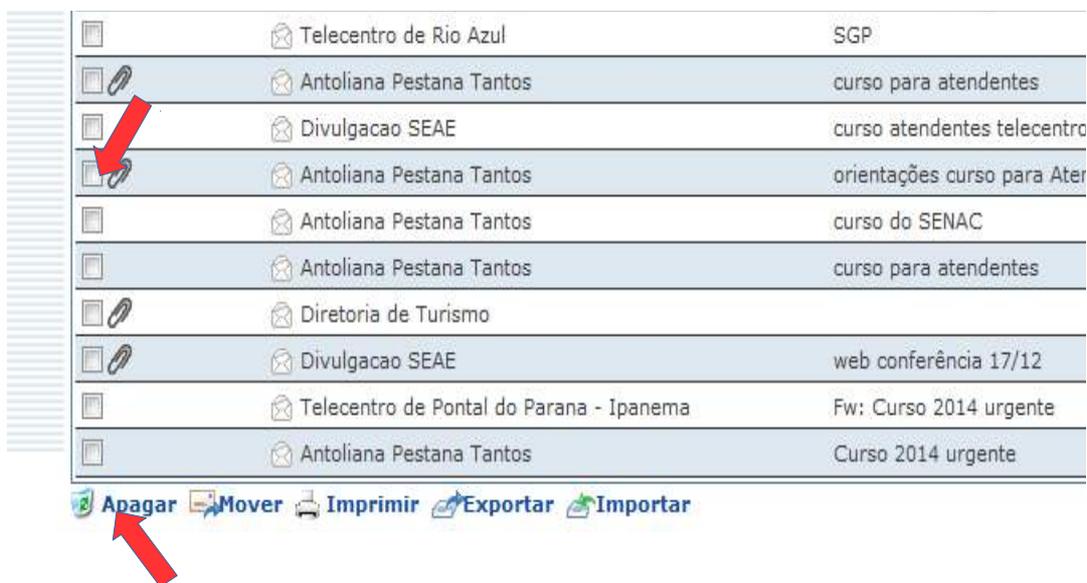
A caixa de entrada será exibida como mostra abaixo:



Para ler as mensagens clicar na mensagem a ser lida, como mostrado abaixo.



Após a leitura, as mensagens podem ser excluídas, para isso basta selecioná-las, clicando na caixa ao lado de cada mensagem e após em apagar, conforme indicado pelas setas.

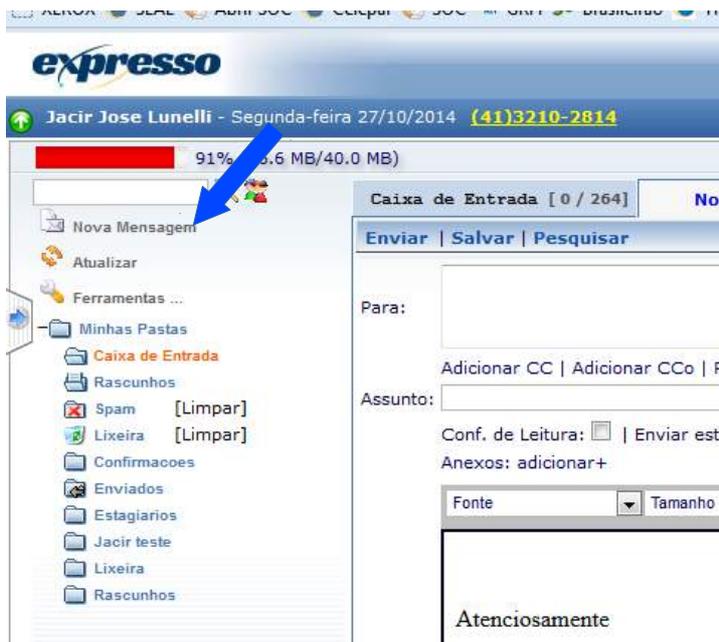


Após apagar as mensagens, elas serão direcionadas para a pasta Lixeira. Para limpar a lixeira e liberar espaço na sua caixa, você também deverá apagar as mensagens da lixeira, para isso, clique em **(Limpar)** conforme mostrado abaixo ou abra a pasta lixeira e selecione e apague as mensagens.

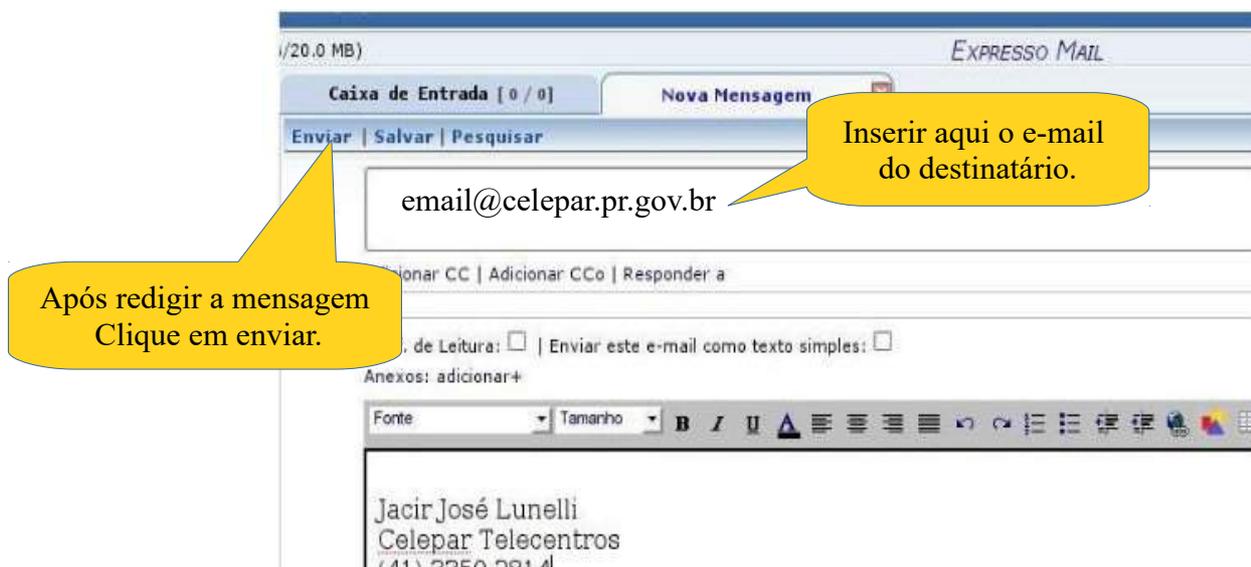


Enviando uma nova mensagem

Para criar e enviar uma mensagem, clique em **Nova Mensagem**, conforme indicado pela seta.



Preencha os dados do destinatário da mensagem no campo “**Para**”, se precisar, pode adicionar a opção “CC” com cópia ou ainda “CCo” com Cópia Oculta, para enviar a mensagem para outras pessoas. Informe ainda o **Assunto** a que se refere seu e-mail.

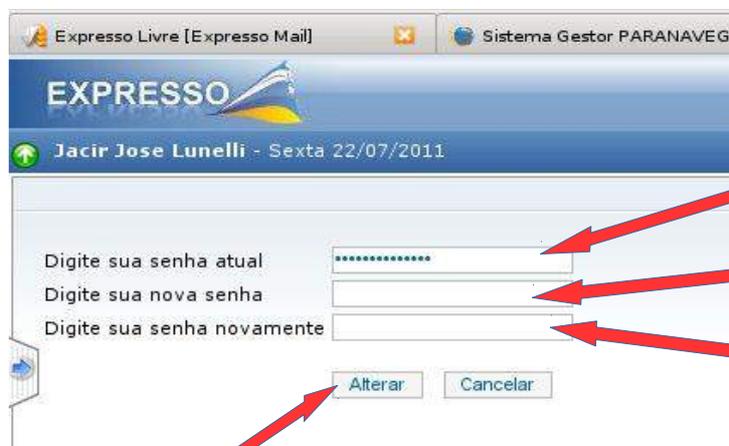
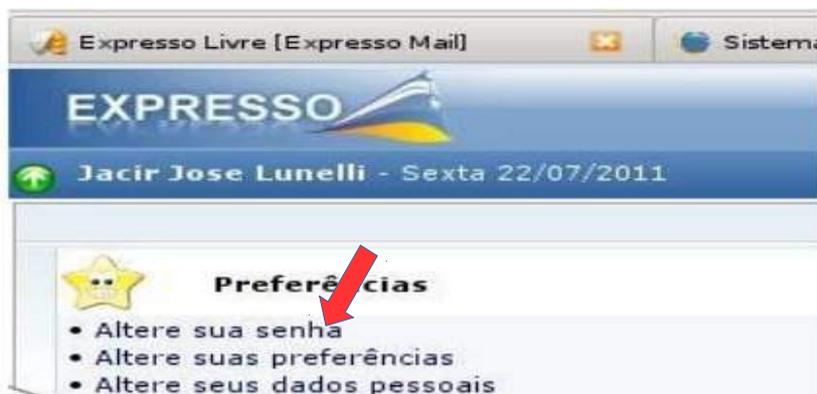


Trocar a senha

Clique em **minhas preferências** para acesso à troca de senha, caso queira alterá-la:



Depois acesse “Altere sua senha”



Na nova janela que se abre:

Insira a senha atual;

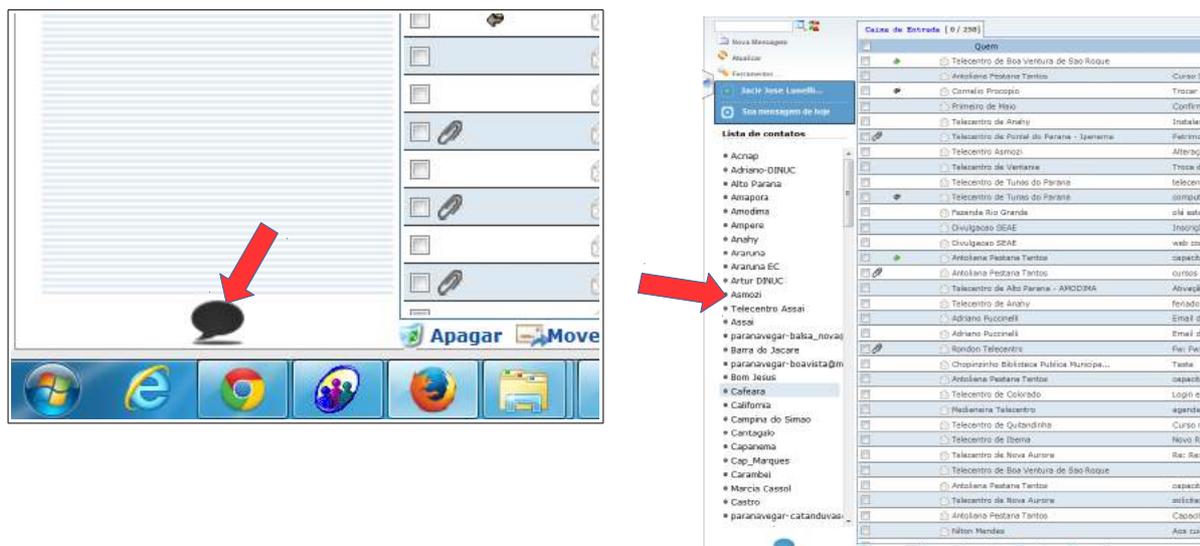
- Digite a nova senha com no mínimo 8 caracteres combinando letras e números;

- Redigite a nova senha;

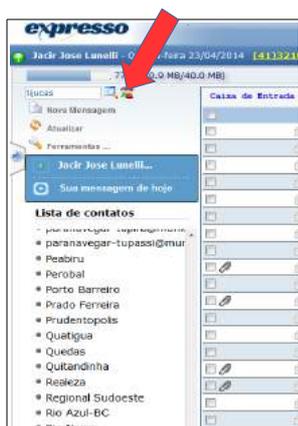
- Clique em “Alterar”

-Messenger

Uma ferramenta muito útil nos Espaços Cidadão, é o Mensageiro do Expresso (Messenger) para acessá-lo clique no ícone como indicado abaixo. E a lista com seus contatos é apresentada a esquerda dos e-mails.



Para adicionar um contato



Digite o nome para busca e clique no local indicado (seta vermelha). Só serão adicionados usuários do Expresso, monitores e atendentes dos telecentros. Na lista, clique no ícone indicado (seta azul) referente ao usuário que você deseja adicionar. Será exibida mensagem informando que usuário foi adicionado.

O usuário será listado no painel a esquerda da lista dos e-mail.



Para iniciar uma conversa, basta clicar no usuário desejado e a caixa para digitação se abrirá.



Manual Referencial de Utilização

SISTEMA GESTOR - SGP

Manual Referencial de Utilização da nova versão

Sistema Gestor Espaço Cidadão

O Sistema Gestor Espaço Cidadão é utilizado na administração e planejamento dos Espaços Cidadãos. Sua função está na automatização de tarefas relacionadas ao atendimento como: Agendamentos para Utilização, Cadastramento dos Espaços Cidadão, Consulta de Cursos e Relatórios Estatísticos.

Para acessar o site do **Sistema Gestor Espaço Cidadão** digite:

espacocidadao.pr.gov.br

Surgirá a tela como mostrado na figura abaixo:



Para acessar o sistema, digite seu usuário e senha, e **clique em ENTRAR**.

Aparecerá a seguinte tela contendo as Abas: **Início, Agendamentos, Usuários, Cursos, Sair**. Abaixo das Abas, temos os ícones para acesso rápido. O acesso a essas Abas torna possível o gerenciamento do Espaço Cidadão, através delas faremos os cadastros dos usuários, agendamento, criação de login/proxi para o acesso à internet e ainda a possibilidade de relatórios estatísticos de uso.

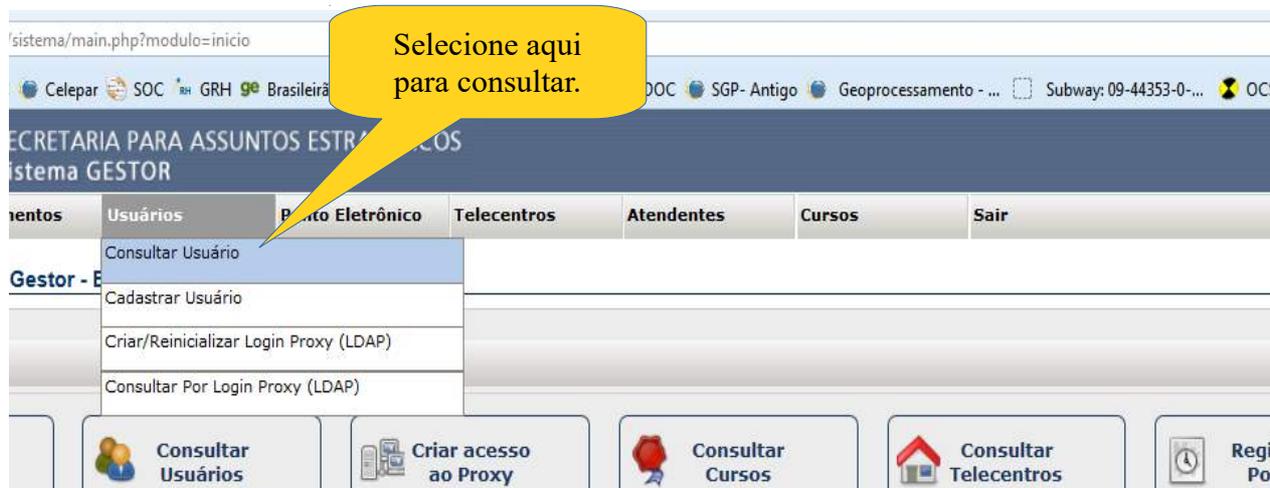
Abaixo a tela principal que será exibida após entrar no sistema.



Consultar Usuário

A opção “Consultar Usuário” sempre deve ser usada antes de realizarmos um novo cadastro para verificarmos se um usuário já está cadastrado, ou ainda, quando precisar fazer a correção de algum dado que foi inserido de forma incorreta.

* Recomendamos consultar sempre, para evitar cadastros indevidos ou repetidos.



Na nova janela, no campo “**Nome**” digite parte do nome ou o nome completo para pesquisa, quanto mais caracteres forem digitados mais refinada será a busca, porém podem ocorrer erros de digitação o que tornaria a busca imprecisa.

NÃO recomendamos consultar apenas pelo primeiro nome, por exemplo MARIA, pois o sistema retornará uma lista enorme com mais de 100 nomes que atendem ao critério de pesquisa, o que dificultaria a localização na lista.

Após, clique em “**Consultar**”.



Consulta de Usuário

Nome:
Telecentro:

Digite o nome a ser consultado

clique em consultar.

O resultado da busca será exibido como mostrado abaixo. Caso localize o nome do usuário, isto significa que ele já está cadastrado. Nunca cadastre novamente um usuário já cadastrado. Quando aparecer na pesquisa nomes iguais, conferir o nome da mãe, para que não haja erro.

Número de Usuários encontrados: 5

Usuario	Matricula
ANDREIA JULIANA ALMEIDA DE PAULA	115888
JULIANA ALMEIDA CAMARGO	96439
JULIANA ALMEIDA DE CAMARGO	MARCEMILIA RIBEIRO DE ALMEIDA 97860
JULIANA ALMEIDA DE PAULA BARBOSA	TEREZINHA ALMEIDA DE PAULA 32716
JULIANA ALMEIDA MARTINS	MARILDA ARAUJO MARTINS 3588

Selecione aqui para consultar.

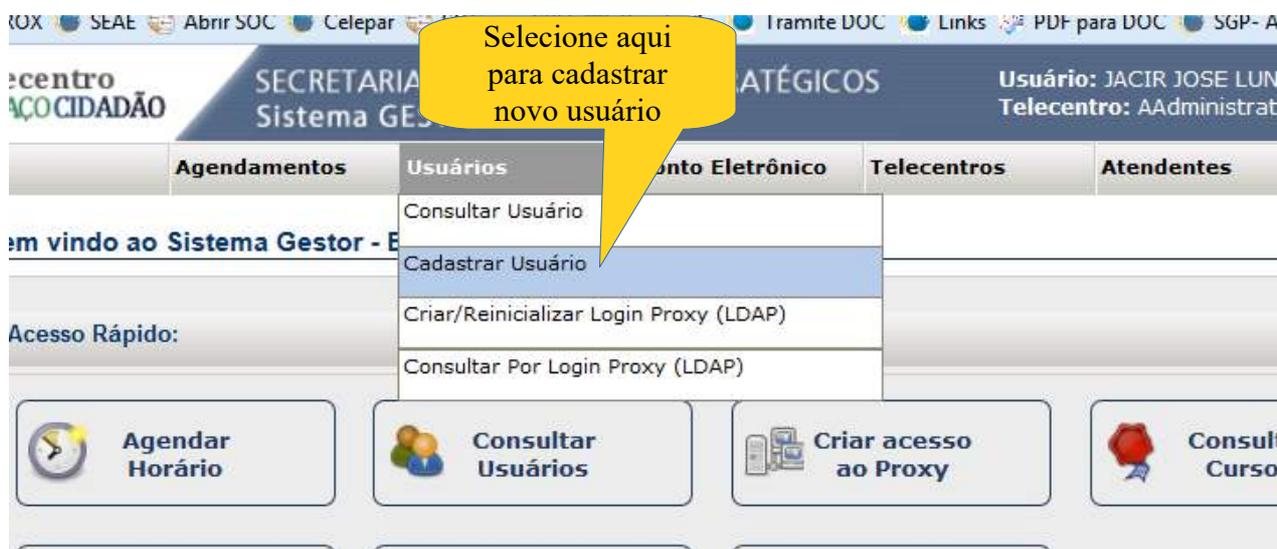
Você poderá corrigir eventuais dados desatualizados ou cadastrados erroneamente, para isto, selecionar o nome na lista apresentada e clicar no ícone  ao lado do nome e efetuar as correções ou alterações pretendidas e confirmar.

Caso o usuário não conste na lista, é porque ele não tem cadastro. Você deverá cadastrá-lo para que possa utilizar o Espaço Cidadão, lembramos que ninguém deve usar o Espaço Cidadão sem estar devidamente cadastrado.

Para os casos em que o nome apareça sem o ícone  isso significa que o usuário está cadastrado em outro Espaço Cidadão e você não poderá realizar ações com esse cadastro de usuário. Para que você possa alterar dados e/ou criar login de proxy para o mesmo, será necessário entrar em contato com a equipe de suporte do Espaço Cidadão para “movê-lo” para seu Espaço Cidadão. Porém, se ele estiver só de passagem, não for morador de seu município e souber o login/proxy para acesso à internet, poderá ser agendado e utilizar o Espaço Cidadão sem problemas.

Cadastrar Usuário

Após verificado pela opção “Consultar Usuário” e o nome não constar no cadastro, você deve proceder como segue: Vá na aba **Usuários** e clique na opção **Cadastrar Usuários**.



The screenshot shows the 'Usuários' menu with the following options: Consultar Usuário, Cadastrar Usuário, Criar/Reinicializar Login Proxy (LDAP), and Consultar Por Login Proxy (LDAP). A yellow callout bubble with the text 'Selecione aqui para cadastrar novo usuário' points to the 'Cadastrar Usuário' option. Below the menu are buttons for 'Agendar Horário', 'Consultar Usuários', 'Criar acesso ao Proxy', and 'Consultar Curso'.

Ao clicar, conforme mostrado abaixo, será aberta a janela de cadastro para inserir informações do usuário.

➤ Cadastro de Usuário

* Nome:	<input type="text"/>	
* Nome da Mãe:	<input type="text"/>	
* Data de nascimento:	<input type="text"/>	
* Sexo:	Selecione o sexo <input type="text"/>	
* CEP:	<input type="text"/>	
* Endereço:	<input type="text"/>	
* Número:	<input type="text"/>	
Complemento:	<input type="text"/>	
* Município:	Selecione o Mun <input type="text"/>	
Bairro:	<input type="text"/>	
Telefone:	<input type="text"/>	
* Responsável:	<input checked="" type="radio"/> O próprio <input type="radio"/> Outro	
* Parentesco:	Selecione um parentesco: <input type="text"/>	
* Nome do Responsável:	O PROPRIO	
* RG do Responsável:	<input type="text"/>	* Órgão Expedidor: <input type="text"/>
CPF do Responsável:	<input type="text"/>	
E-mail:	<input type="text"/>	
* Escolaridade:	Grau de Instrução <input type="text"/>	
* Ocupação:	Selecione a Ocupação <input type="text"/>	
* Telecentro:	SEAE <input type="text"/>	
* Renda:	Selecione a renda: <input type="text"/>	
Data de cadastramento:	28/10/2013	
Data de Última atualização:	28/10/2013	

* Campo obrigatório

Incluir

Limpar

Voltar

Após os dados inseridos confirme o cadastro aqui

Os dados devem ser inseridos, sem abreviações, nomes completos. Preferencialmente, solicite ao usuário, que apresente um documento oficial (**RG**) para evitar o cadastramento com dados incorretos.

Atenção deve ser dada ao endereço, deve ser inserido com o máximo de exatidão

possível, com a rua, o número, o CEP, telefone e se possuir e-mail informar também.

Os campos assinalados com * (ASTERISCO), são obrigatórios, você não conseguirá cadastrar o usuário sem esses campos estarem preenchidos.

Para o caso de menores de idade solicitar ao responsável legal, que compareça ao Espaço Cidadão, para dar ciência e consentimento para que o menor faça uso do Espaço Cidadão, solicite que o responsável assine a autorização (modelo anexo a este material). Se tiver dúvidas quanto a idade mínima para solicitar a autorização do responsável, consulte o Conselho Tutelar de seu município.

O gestor deverá dar atenção especial, quando observar o acesso a sites impróprios, que incitem uso de drogas, violência e sites de jogos de azar, entre outros, informando ao usuário que é proibido o acesso dos mesmos em ambientes coletivos.

Login Proxy(LDAP)

Para utilização dos computadores do Espaço Cidadão é necessário a criação de um login de acesso à Internet. Para isso, acesse a Aba Usuários e escolha a opção Criar/Reinicializar Login Proxy (LDAP).



Após executar a ação mencionada, será apresentada a seguinte tela, onde deverá inserir o nome do usuário para o qual deseja criar o login de acesso à internet e clicar em **consultar**.

Consulta de Usuário Ldap

Nome:

Digite o nome para pesquisa e clique em consultar

Selecione o nome na lista para criar o login.

Lista de Usuários

Número de Usuários encontrados: 5

Usuário	Nome da Mãe	Data de Nascimento	CPF	Sexo
ANDREIA JULIANA ALMEIDA DE PAULA	ANGELA ALMEIDA DE PAULA	08/02/1983	77567	F
JULIANA ALMEIDA CAMARGO	MARCEMILIA RIBEIRO DE ALMEIDA	31/03/1997		F
JULIANA ALMEIDA DE CAMARGO	MARCEMILIA RIBEIRO DE ALMEIDA	31/12/1997	5.962.522-5	F
JULIANA ALMEIDA DE PAULA BARBOSA	TEREZINHA ALMEIDA DE PAULA	11/09/1985		F
JULIANA ALMEIDA MARTINS	MARILDA ARAUJO MARTINS	10/09/1990		F

Clique no ícone ao lado para selecionar o usuário

Será apresentada a tela com uma sugestão de login, o qual poderá ser modificado, a critério do usuário, observando-se que deverá ser sempre em letras minúsculas, e que não podem ser utilizados caracteres como “Ç”, acentos e outros caracteres exclusivos da língua Portuguesa. Caso o login desejado já exista, será exibido mensagem alertando que esse login já existe. Neste caso deverá reiniciar o processo de criação do login e alterar a sugestão de login para outro que não coincida com um já existente. Para concluir basta clicar no botão **CRIAR LOGIN**.

Cadastro Login Ldap

Nome:

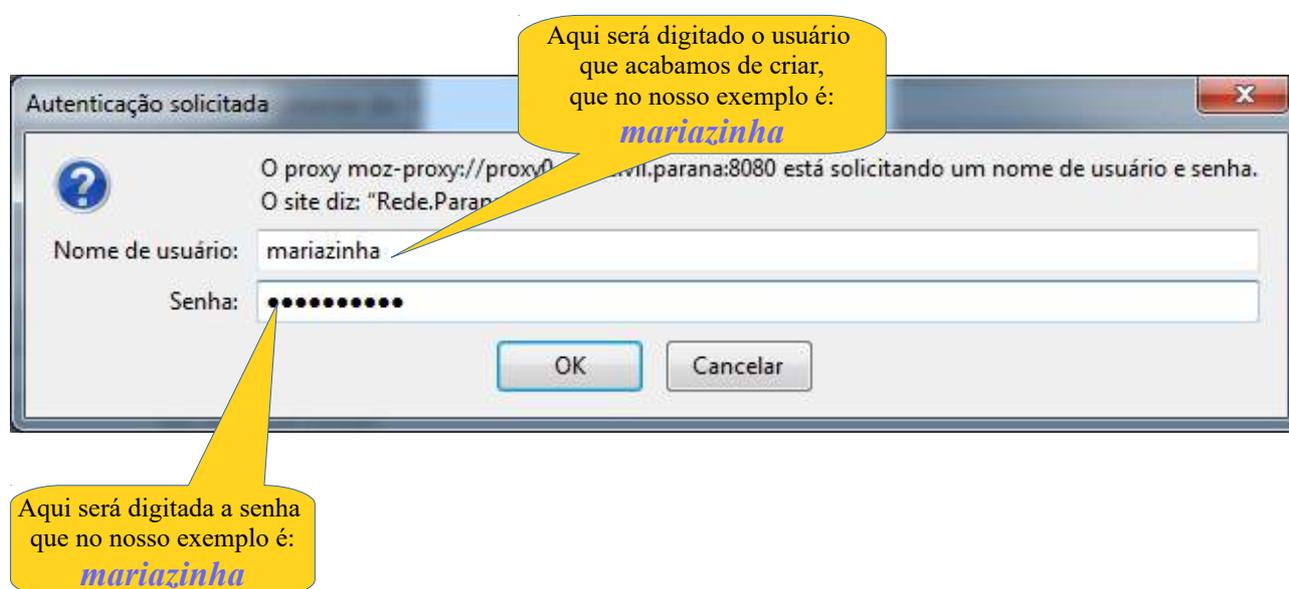
Rg:

Login:

Para criar login clique aqui.

Se tudo estiver correto será exibida a mensagem informando que o login foi criado com sucesso! Uma senha é gerada automaticamente e será idêntica ao usuário, ou seja, o usuário e a senha são os mesmos, escritos da mesma forma (Ex. Para o usuário “mariazinha” a senha será “mariazinha”).

Ao tentar acessar a internet aparecerá a tela abaixo, que solicita um login para que seja possível a navegação. Esse login é composto pelo usuário e a senha que acabamos de criar.



Alterar Senha

Depois de criado o login cada usuário deverá ser orientado a alterar sua senha. Informar ainda que jamais deverá repassar, seu login para terceiros, caso isso aconteça o mesmo poderá ser responsabilizado pelo uso indevido realizado por terceiros.

Para alterar essa senha do proxy, o usuário deverá acessar a página www.seae.pr.gov.br, clicar em Espaço Cidadão - Telecentros e na opção “**Alterar Senha**”, como mostrado a seguir.

Ao clicar em “Alterar Senha”, abrirá a janela abaixo, que permite a alteração da senha.

Alterar Senha no LDAP

Preencha todos os campos abaixo e clique em alterar senha.

Login:
 Senha Atual:
 Nova Senha:
 Repetir Nova Senha:

Para confirmar a Alteração, clique aqui

Para trocar a senha insira no campo “Login:” o usuário que foi criado anteriormente.

No campo “senha atual:” entrar com a senha atual que inicialmente é igual ao login e nos campos “Nova Senha” e “Repetir Nova Senha” o usuário insira uma senha nova. Em seguida clicar no botão “Alterar Senha”.

Pronto! A senha foi alterada.

Reinicializar Senha

Quando o usuário esquecer a senha de acesso à internet, poderá ser recuperada com um procedimento parecido com o de criação de login mostrado anteriormente.

Para isso, proceda como se fosse “criar um novo login” - encontre o usuário realizando a consulta - selecione o usuário (perceba que o botão exibido na criação do login era **CRIAR LOGIN** e agora na redefinição da senha é **REINICIALIZAR SENHA**, ao clicar neste botão a senha voltará a ser igual ao usuário, como aconteceu na criação do login.

Será exibida na tela uma confirmação de que a senha foi alterada com sucesso.

Cabe ressaltar que no processo de reinicializar senha não será possível alterar o login, somente a senha será reinicializada, voltando a ser igual ao login. O usuário deverá ser orientado novamente para acessar a página da SEAE alterar a senha redefinida para que não fique igual ao login

Agendamentos de Horários de Uso

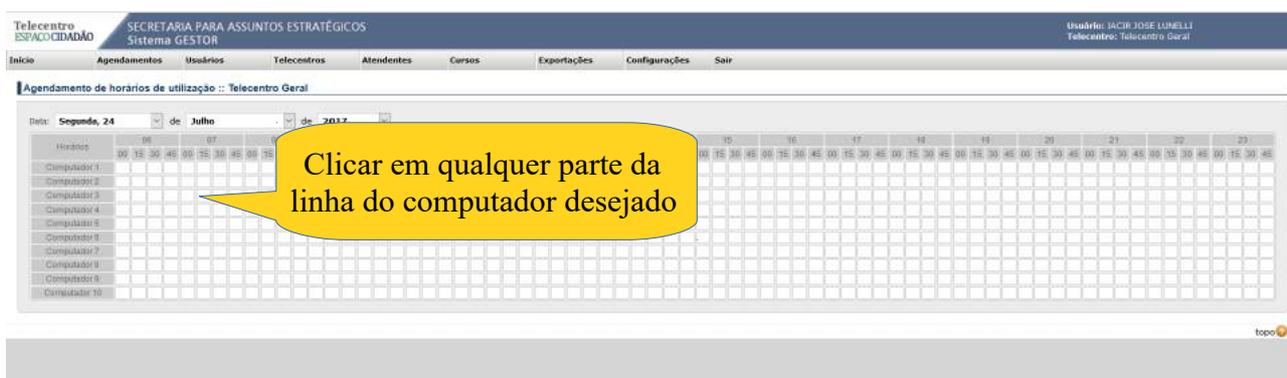
Após o cadastramento do usuário e a criação do seu login de acesso à Internet, devemos realizar os agendamentos.

Todos os usuários que usarem os Espaços Cidadãos, devem ser agendados, mesmo que o uso seja por alguns minutos. Estes agendamentos são usados como um dos indicadores que a SEAE toma como referência para avaliar o Espaço Cidadão.

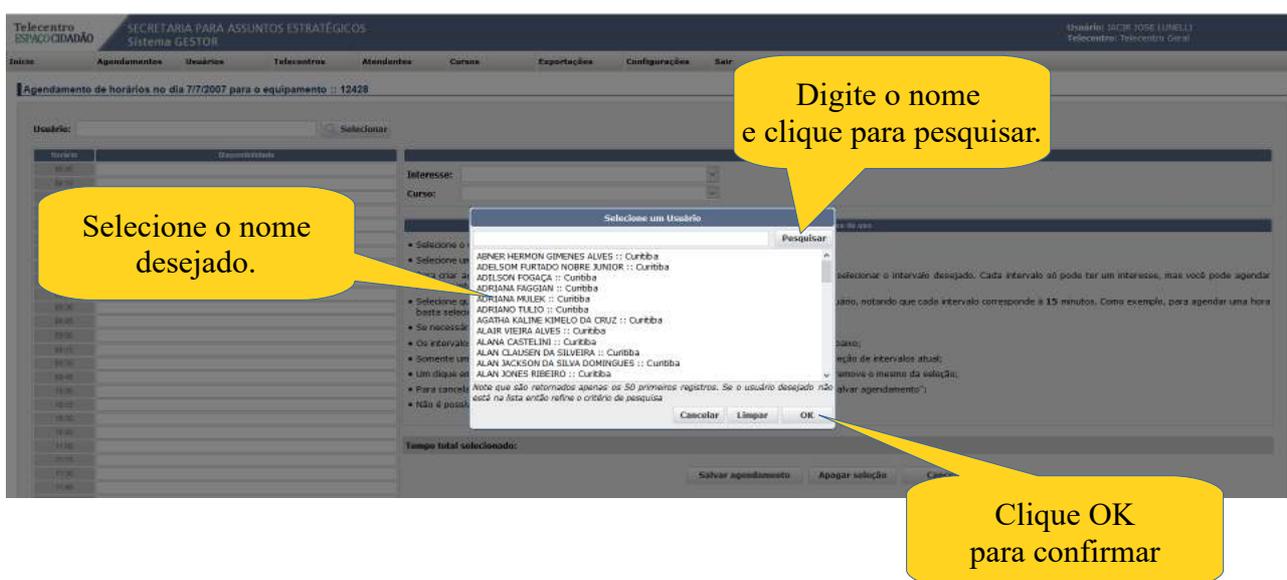
Para agendamentos de Horários de Uso navegue na Aba **Agendamentos** (opção agendar utilização) ou através do ícone de acesso rápido **Agendar Horário**.



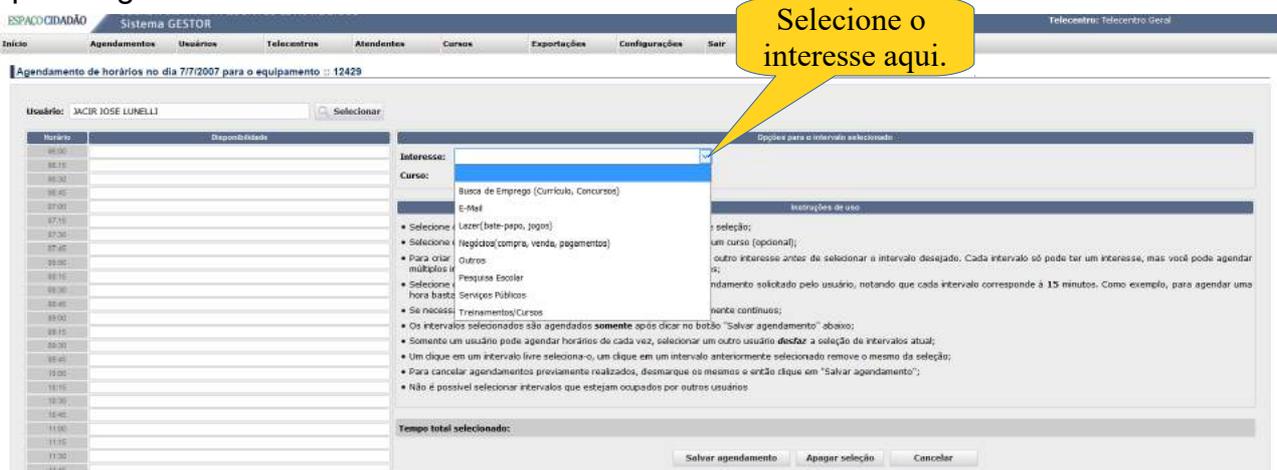
Ao selecionar AGENDAR UTILIZAÇÃO, será exibida uma grade com a quantidade de computadores existentes no Espaço Cidadão, cada um com os horários disponíveis durante o período em que o EC (Espaço Cidadão) está aberto ao público. Estes horários são fracionados em 15 minutos de uso. Para realizar o agendamento verifique se está na data corresponde ao dia pretendido. Em seguida, clicar na linha referente ao computador que será utilizado.



Na nova tela que se abre, digite o nome do usuário ou, parte dele e clique em **Pesquisar**, surgirão os nomes que coincidem com o que você especificou na pesquisa. Selecione o nome desejado e confirme clicando em OK.

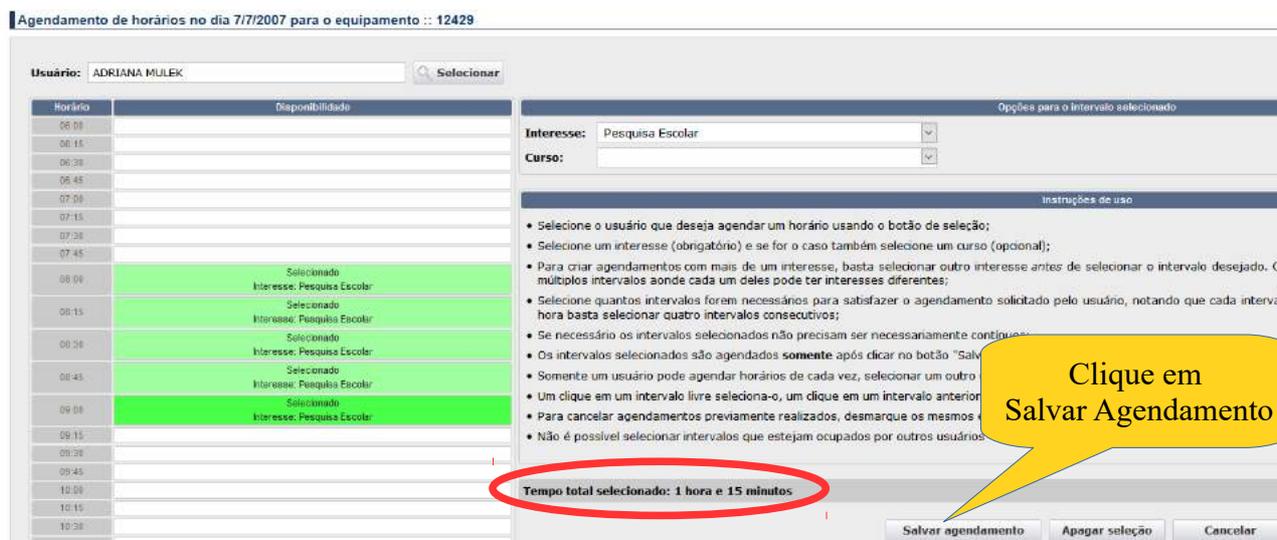


Após surgir a tela abaixo:



Primeiro selecione o interesse e em seguida escolha os horários que deseja agendar. Para selecionar os horários basta clicar na linha referente a cada horário, cada linha se refere a um período de 15 minutos, portando, para agendar uma hora, você devera selecionar quatro linhas. Clicando no horário fica marcado e se clicar novamente onde já foi selecionado será desmarcado.

Note que abaixo será exibido o total de minutos selecionados, conforme destacado no quadro abaixo. Desta forma você poderá marcar todo o horário que for necessário para aquele usuário.



Para finalizar o agendamento, clicar em **Salvar Agendamento**.

Excluir ou Alterar Agendamentos

Para realizar alterações ou mesmo exclusões dos agendamentos, basta você clicar na grade inicial onde estão listados os computadores e as tarjas vermelhas que representam os usuários agendados.

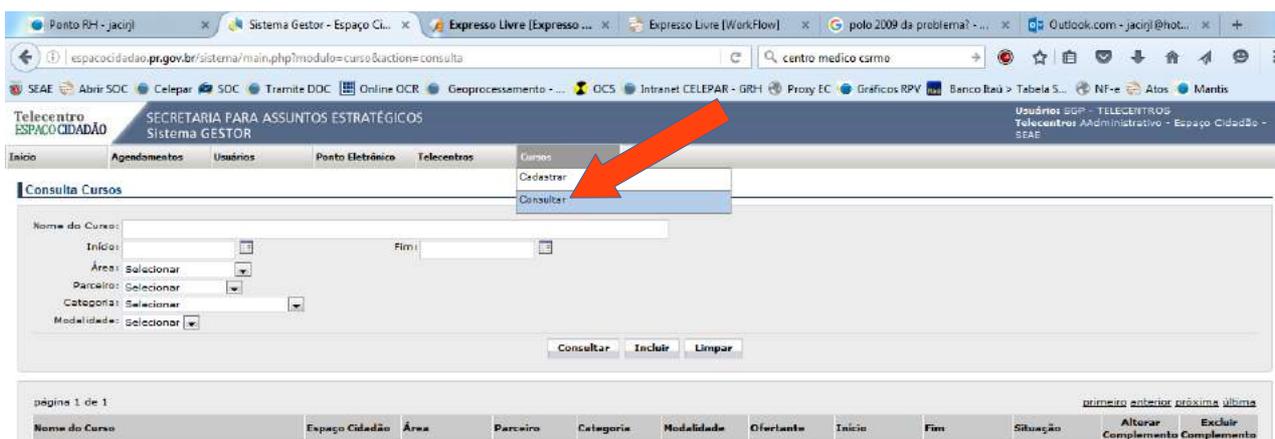
Na tela que surge, clique nos agendamentos (em verde) para excluí-los, ou selecione outro horário (em branco) para adicionar mais agendamentos para esse usuário. Em seguida clique em **Salvar Agendamento**. Desta forma o período agendado anteriormente poderá ser aumentado ou reduzido conforme a necessidade.

Verifique que ao clicar no usuário agendado para fazer as alterações nos horários, você conseguirá alterar somente do usuário selecionado, que aparece em verde, os demais usuários agendados para o mesmo computador aparecerão em vermelho.

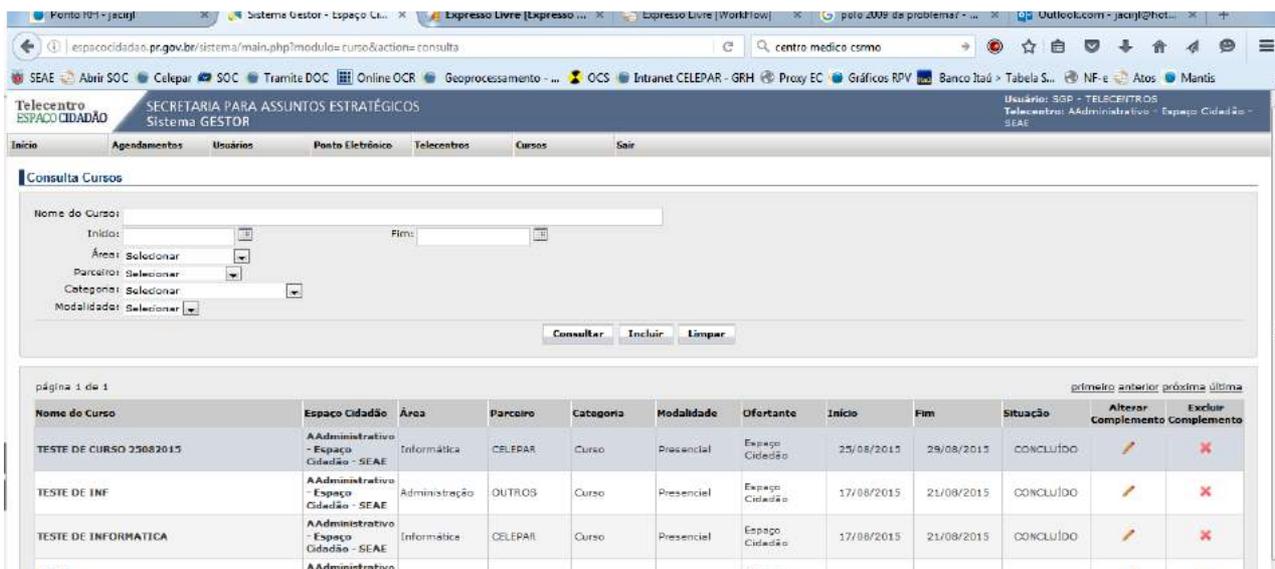
Cursos

Consultar Cursos

Para pesquisar os cursos do Espaço Cidadão, acesse a **Aba Cursos** e a opção **Consultar**. Verifique que os cursos já cadastrados no seu Espaço Cidadão serão listados abaixo. Você também poderá Insirir os dados do curso e clicar em **Consultar**.



As informações apresentadas dos cursos são: **Nome do curso, Espaço Cidadão, Área, Parceiro, Categoria, Modalidade, Ofertante, Início, Fim, Situação, Alterar Complemento e Excluir Complemento** dos cursos referente ao Espaço Cidadão. Sendo possível fazer a alteração ou exclusão de um complemento.



Nome do Curso	Espaço Cidadão	Área	Parceiro	Categoria	Modalidade	Ofertante	Início	Fim	Situação	Alterar Complemento	Excluir Complemento
TESTE DE CURSO 25082015	AAdministrativo - Espaço Cidadão - SEAE	Informática	CELEPAR	Curso	Presencial	Espaço Cidadão	25/08/2015	29/08/2015	CONCLUÍDO		
TESTE DE INF	AAdministrativo - Espaço Cidadão - SEAE	Administração	OUTROS	Curso	Presencial	Espaço Cidadão	17/08/2015	21/08/2015	CONCLUÍDO		
TESTE DE INFORMATICA	AAdministrativo - Espaço Cidadão - SEAE	Informática	CELEPAR	Curso	Presencial	Espaço Cidadão	17/08/2015	21/08/2015	CONCLUÍDO		

Cadastrar Cursos



Para o cadastramento de um novo Curso clique em **"Cadastrar"** já estará preenchido o nome do Espaço Cidadão/Telecentro e a opção do ofertante.

Escolha a Categoria (Cursos, Webconferência ou CELEPAR Cidadã) e a Modalidade (presencial ou EaD).

Na categoria, a opção Celepar Cidadã refere-se ao curso de Inclusão da Pessoa Idosa que é realizado em parceria com a Celepar, os demais cursos deverão ser cadastrados na categoria Curso.

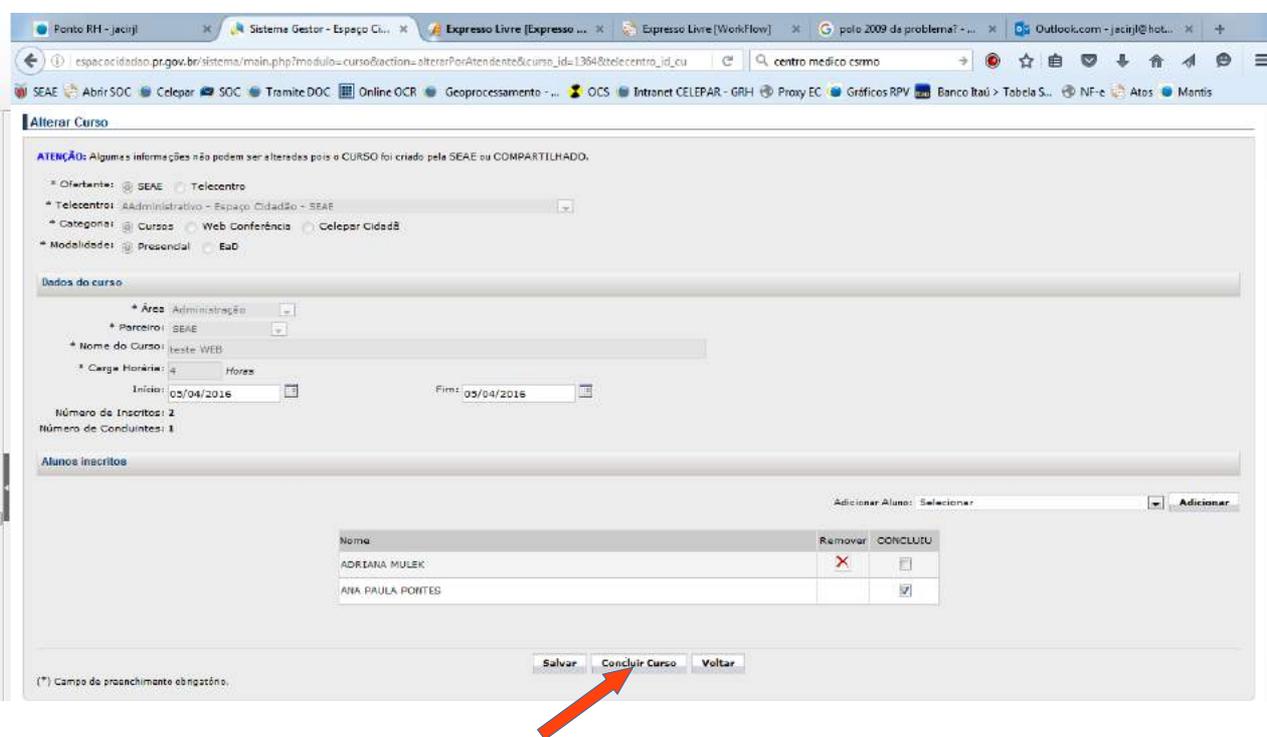
Preencha os dados do curso que será cadastrado. Selecione a área do curso, o parceiro, nome do curso, carga horária e a data prevista de início e fim do curso. Clique em **salvar**.



Clique em “**Início**”, no canto superior esquerdo, para visualizar o curso criado, em seguida clique em **complementar** para adicionar o nome dos alunos.

Em **Adicionar aluno**, selecione os nomes desejados e clique em adicionar. Após adicionar os alunos, clique em **SALVAR**.

Quando o curso for concluído, ou seja, encerrado conforme o período para realizá-lo, você deverá marcar os alunos que concluíram e clicar em “**Concluir Curso**”. Após esta ação o curso sairá de destaque da página inicial, e você conseguirá visualizá-lo somente através da **Consulta**.



ATENÇÃO: Algumas informações não podem ser alteradas pois o CURSO foi criado pela SEAE ou COMPARTILHADO.

* Ofertante: SEAE Telecentro
 * Telecentro: Administrativo - Espaço Cidadão - SEAF
 * Categoria: Cursos Web Conferência Celepar Cidadã
 * Modalidade: Presencial EaD

Dados do curso

* Área: Administração
 * Parceiro: SEAE
 * Nome do Curso: teste WEB
 * Carga Horária: 4 Horas
 Início: 05/04/2016 Fim: 05/04/2016
 Número de Inscritos: 2
 Número de Concluintes: 1

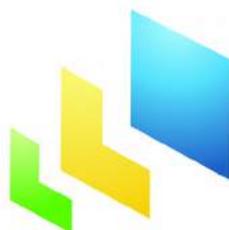
Alunos inscritos

Adicionar Aluno: Selecionar

Nome	Remover	CONCLUÍDO
ADRIANA MULEK	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ANA PAULA POITES	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

(*) Campo de preenchimento obrigatório.

A opção **Remover (X)** um aluno adicionado deverá ser usado somente no caso de você ter adicionado uma pessoa por engano. Ao final do curso as pessoas que concluíram serão marcadas e as que não concluíram permanecem sem a marcação. Desta forma, ficará registrado o número de inscritos e o número de concluintes de cada curso.



ESPAÇO CIDADÃO

Telecentro

Governo Eletrônico

Governo Eletrônico

O governo do Estado do Paraná tem desenvolvido programas de Governo Eletrônico (**eGov**) para uniformizar o acesso à informação, criar discussões que fomentem o desenvolvimento da sociedade e solidifiquem a ação do cidadão junto aos órgãos públicos, além de agilizar a prestação de serviços públicos e outros que beneficiem a população.

Pode-se dizer que governo eletrônico (**eGov**) é a maneira pela qual o governo se relaciona com os cidadãos, seja por meio da Internet, telefones, totens e outros dispositivos eletrônicos.

A política de Governo Eletrônico do Estado atua em alguns pilares fundamentais:

- na melhoria da sua própria gestão interna visando a simplificação administrativa;
- na integração com parceiros e fornecedores;
- no investimento contínuo em infraestrutura;
- na satisfação de necessidades e novas demandas para os cidadãos

Para acessar o portal de serviços e informações do governo do estado, utilize o link:

<http://www.pr.gov.br/>



The screenshot shows the official website of the Paraná State Government (www.pr.gov.br). The header includes the state logo, navigation tabs for 'CIDADÃO', 'EMPRESA', 'TURISMO', 'GOVERNO', 'SERVIDOR', and 'NOTÍCIAS', and a search bar. The main content area features a large photo of Governor Roldão de Oliveira with a group of people, accompanied by a news snippet about rural housing. Below this is a 'SERVIÇOS ON-LINE' section with a grid of services such as 'Protocolo Geral do Estado', 'Concursos Públicos', and 'Legislação de Paraná'. A 'TRANSPARÊNCIA' banner is also visible. The bottom section includes a 'RÁDIO' player with news items and a 're-IPO' banner for SANEPAR. The footer contains a 'UTILIDADE PÚBLICA' notice.

Na página inicial encontramos:

As últimas notícias da Agência Estadual de Notícias (www.aen.pr.gov.br); os serviços mais buscados, um link para o portal da transparência além de links diretos para todas as secretarias, órgãos e autarquias do governo do estado.

Encontramos, ainda,

O **Fale com o Governo**: Serviço de atendimento ao cidadão composto dos seguintes temas: Ouvidoria Geral do Estado, Central de Atendimento On-Line, Fale com o Governador, Telefones úteis e Procurei não encontrei;

A busca por **Palavra-Chave**: para pesquisas dentro do portal ou na web;

As **Abas de Serviços e Informações**: categorizadas por **Cidadão, Empresa, Turismo, Governo, Servidor e Notícias**.

No ícone: **Todos os sites do Governo** - poderão ser acessadas todas as secretarias, órgãos e autarquias do governo.

Iniciaremos fazendo uma visita ao Portal do Cidadão

Clicando na aba **Cidadão**, seremos direcionados ao Portal do Cidadão, podendo encontrar centenas de serviços e informações sobre os mais variados serviços de interesse público.



Aqui encontramos os serviços e informações voltados ao cidadão. Cada ícone abrange os respectivos links e informações das possibilidades de serviço virtual ou apenas consultas.

Existe também a possibilidade de buscar serviços ou dúvidas por palavras-chave e dentro de determinado assunto:

Como podemos ver concentração de informação é muito densa, o que tornaria impossível vermos todas as ofertas de serviço, já que além do caminho dentro dos sites do governo existem os serviços dentro de cada secretaria, órgão e autarquia.

Por este motivo daremos apenas uma ideia dos principais serviços buscando oferecer à população um suporte do governo do estado nas cidades onde elas se encontram.

Casa

Sem deslocamentos, será possível a realização de consultas, agendamentos e a realização de solicitações de serviços. Clicando no “Mais”, será aberta uma listagem completa, conforme imagens abaixo:

The screenshot shows the main website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'CIDADÃO', 'EMPRESA', 'TURISMO', 'GOVERNO', 'SERVIDOR', and 'NOTÍCIAS'. Below this, there is a search bar and a 'Mais' button. A blue arrow points to the 'Mais' button. The main content area is titled 'Serviços para o CIDADÃO' and features a grid of service categories. A blue arrow points to the 'Casa' category icon. To the right, there is a 'mais acessados' (most accessed) list.

Serviços para o CIDADÃO » Sobre CASA

The screenshot shows the 'Sobre CASA' page. It features a search bar, a list of services, and a 'mais acessados' (most accessed) list. The 'Mais' button is highlighted with a blue arrow. The main content area is titled 'Serviços para o CIDADÃO » Sobre CASA' and features a search bar, a list of services, and a 'mais acessados' (most accessed) list. The 'Mais' button is highlighted with a blue arrow. The main content area is titled 'Serviços para o CIDADÃO » Sobre CASA' and features a search bar, a list of services, and a 'mais acessados' (most accessed) list. The 'Mais' button is highlighted with a blue arrow.

Buscar serviço

Todos os serviços deste assunto
Somente online
Casa
Programas Habitacionais
Saiba Mais

por assunto

Casa, Documentos, Trabalho, Receita, Direitos, Relações Internacionais, Educação e Ciência, Comunidade e Ação Social, Saúde, Transporte, Segurança, Tecnologia e Comunicação, Meio Ambiente, Recursos Naturais

mais acessados

- Protocolo Geral do Estado
- Concursos Públicos
- Vagas de Emprego
- Legislação do Paraná
- IPVA
- Contorno Negativa de Débitos de Tributos Estaduais
- Consulta CEP
- Piso Regional
- Centro de Identidade
- Carnê COHAPAR - 2ª Via prestação

Casa

Água - Agência Virtual [online](#)
Informações e serviços relacionados ao abastecimento de água e saneamento. Principais serviços:

- Débitos Pendentes - Opção que permite consultar todas as contas vencidas e ainda não pagas.
- Leitura e Consumo - Consulta que apresenta os 12 últimos consumos.
- Pagamentos Efetuados - Permite a consulta a referência (mês da conta), data de vencimento, data de pagamento, banco, agência e valor das últimas 6 contas pagas.
- Segunda Via / Boleto Bancário - Relaciona as contas ainda não pagas e permite a impressão da segunda via destas contas.
- Solicitação de Consertos - Permite a você solicitar consertos no cavalete de sua ligação de água, registrar problemas com a qualidade ou falta de água.

[solicitar serviço](#) [informações](#) meu serviço [compartilhe](#)

Luz - Agência Virtual [online](#)
Na Agência Virtual você tem o controle online da sua conta de luz. Principais serviços:

- Alterar dados cadastrais como nome, telefone, e-mail, estado civil, etc.
- Emitir 2ª via, histórico de faturas e análises de consumo.
- Solicitar desligamentos e outros serviços.
- Histórico de consumo.

[solicitar serviço](#) [informações](#) meu serviço [compartilhe](#)

Tarifa social de água
Somente devem ser cadastrados os imóveis com área construída de até 70 m² (setenta metros quadrados), para fins residenciais.

[solicitar serviço](#) [informações](#) meu serviço [compartilhe](#)

Tarifa social de energia elétrica
A Tarifa Social de Energia Elétrica, é uma modalidade tarifária que oferece descontos no valor da fatura de energia elétrica.

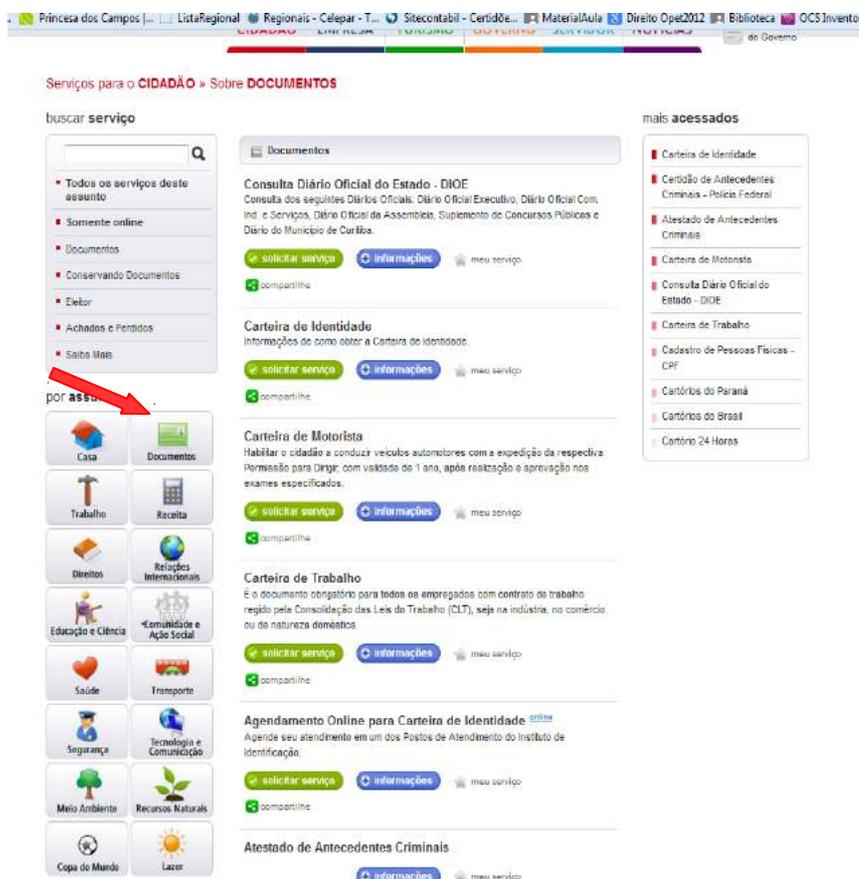
Água – Agência Virtual da SANEPAR. É possível consultar débitos pendentes, segunda via do boleto, consumo dos últimos 12 meses, solicitação de consertos entre outros. Esteja com sua conta nas mãos para facilitar o serviço.

Luz - Agência Virtual da COPEL. É possível alterar dados cadastrais, emitir segunda via, histórico de consumo, pedir desligamento entre outros. Esteja com sua conta nas mãos para facilitar o serviço.

Tarifa Social de água, energia elétrica e Minha Casa, Minha vida – Informações sobre estes serviços e locais de atendimento.

E mais: Programas Habitacionais: Programa Casa da Família e Casa da Família Policial; Programas habitacionais da COHAPAR nas modalidades hipoteca e caução; Como ser Mutuário do Programa Habitacional; Regras para ser um mutuário de programas de moradia popular no município; Programa Casa da Família Rural; Destinado a pequenos proprietários rurais, cujas terras estejam localizadas no município onde se executa o projeto; Programa Casa dos Pescadores; Programa de moradia popular no município; Programa de Regularização Fundiária; Programa Quilombola; Programa de moradia popular no município; Programa Vazios Urbanos; Consórcio Imobiliário.

Documentos



Serviços para o CIDADÃO » Sobre DOCUMENTOS

buscar serviço

Documentos

Consulta Diário Oficial do Estado - DIOE
Consulta dos seguintes Diários Oficiais: Diário Oficial Executivo, Diário Oficial Com. Int. e Serviços, Diário Oficial da Assembleia, Suplemento de Concursos Públicos e Diário do Município de Curitiba.

Carteira de Identidade
Informações de como obter a Carteira de Identidade.

Carteira de Motorista
Habilitar o cidadão a conduzir veículos automotores com a expedição da respectiva Permissão para Dirigir, com validade de 1 ano, após realização e aprovação nos exames especificados.

Carteira de Trabalho
É o documento obrigatório para todos os empregados com contrato de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), seja na indústria, no comércio ou de natureza doméstica.

Agendamento Online para Carteira de Identidade
Agende seu atendimento em um dos Postos de Atendimento do Instituto de Identificação.

Atestado de Antecedentes Criminais

mais acessados

- Carteira de Identidade
- Certidão de Antecedentes Criminais - Polícia Federal
- Atestado de Antecedentes Criminais
- Carteira de Motorista
- Consulta Diário Oficial do Estado - DIOE
- Carteira de Trabalho
- Cadastro de Pessoas Físicas - CPF
- Cartórios do Paraná
- Cartórios do Brasil
- Contorno 24 Horas

Carteira de identidade – Informações de como obter a Carteira de Identidade. Documentação necessária para a obtenção da Carteira de Identidade em um dos Postos de Atendimento do Instituto de Identificação do Paraná.

Carteira de Motorista – Informações sobre as formas de tirar a carteira de motorista e os locais de atendimento.

Carteira de Trabalho – Link do Ministério do trabalho. Informações para obtenção da carteira do trabalho.

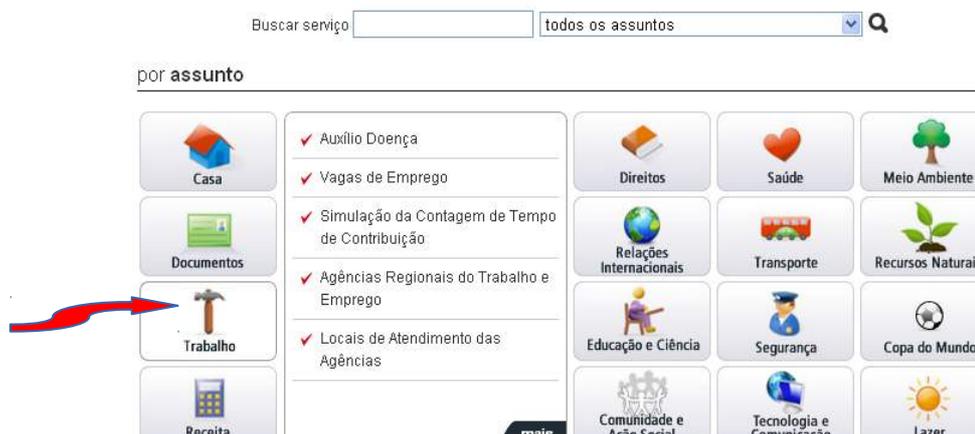
Instituto de Identificação – Link do Instituto de Identificação do Paraná. É possível listar os documentos necessários para obtenção da carteira de identidade, os locais e os documentos

encontrados.

Correios – Relação de achados e perdidos dos Correios. Se algum documento seu constar na lista, favor anotar os dados da agência onde estão seus documentos e ir até a unidade.

Mais - Atestado de Antecedentes Criminais; Certidão de Antecedentes Criminais - Polícia Federal; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cartão Cidadão; Cartório 24 Horas; Relação de Cartórios do Estado do Paraná; Requerer emissão de passaporte, Autorização de Viagem.

Trabalho



Auxílio Doença - Requerimento do benefício de auxílio-doença e escolha da Agência da Previdência Social onde deverá comparecer para fazer a avaliação médico-pericial.

Vagas de Emprego - Consulta as vagas de emprego através do Portal MTE Mais Emprego.

Simulação da Contagem de Tempo de Contribuição - Serviço com a finalidade de SIMULAR a Contagem de Tempo de Contribuição, para o trabalhador filiado na Previdência Social (RGPS - Regime Geral da Previdência Social), na Categoria de Empregado e/ou Contribuinte Individual.

Agências Regionais do Trabalho e Emprego - Informações sobre os serviços das Agências Regionais do Trabalho e Emprego no Paraná.

Locais de Atendimento das Agências - Locais de Atendimento das Agências do Trabalhador no Paraná.

Mais - Vagas de Emprego; Agências Regionais do Trabalho e Emprego; Locais de Atendimento das Agências do Trabalhador no Paraná; Informações sobre concursos públicos e processos seletivos; Seguro-Desemprego no Paraná; Informações sobre modalidades de Seguro-Desemprego, documentação necessária e consulta ao requerimento de habilitação do seguro; Agendamento do Seguro-Desemprego; Cadastro ao Sistema Público de Trabalho, Emprego e Renda; Empregado Doméstico; Orientações ao empregado doméstico; Informações sobre o Salário Mínimo; Informações sobre o Salário Mínimo Estadual; Agendamento Eletrônico na Previdência; Cursos de Qualificação; Aposentadoria e Estágios.

Receita



Buscar serviço todos os assuntos

por assunto

 Casa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ITCMD ✓ Emissão de GR-PR online 	 Direitos	 Saúde	 Meio Ambiente
 Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais ✓ Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais 	 Relações Internacionais	 Transporte	 Recursos Naturais
 Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria da Fazenda - SEFA 	 Educação e Ciência	 Segurança	 Copa do Mundo
 Receita	mais	 Comunidade e Ação Social	 Tecnologia e Comunicação	 Lazer

ITCMD - Informações, requerimentos e consultas referentes ao Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de quaisquer Bens ou Direitos. O ITCMD é devido por toda pessoa física ou jurídica que receber bens ou direitos como herança (em virtude da morte do antigo proprietário) ou como doação.

Emissão de GR-PR online - Este serviço permite ao contribuinte a emissão da GR-PR (Guia de Recolhimento do Estado do Paraná). A GR-PR emitida conterá as informações prestadas que são de exclusiva responsabilidade do interessado.

Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais - Este serviço permite a emissão online da CND para pessoas físicas ou jurídicas que não possuam débitos junto à Receita Estadual do Paraná. Para pessoas físicas, é preciso fornecer o número de inscrição no CPF enquanto que, para pessoas jurídicas, é necessário o número de inscrição no CNPJ.

Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais - Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União,

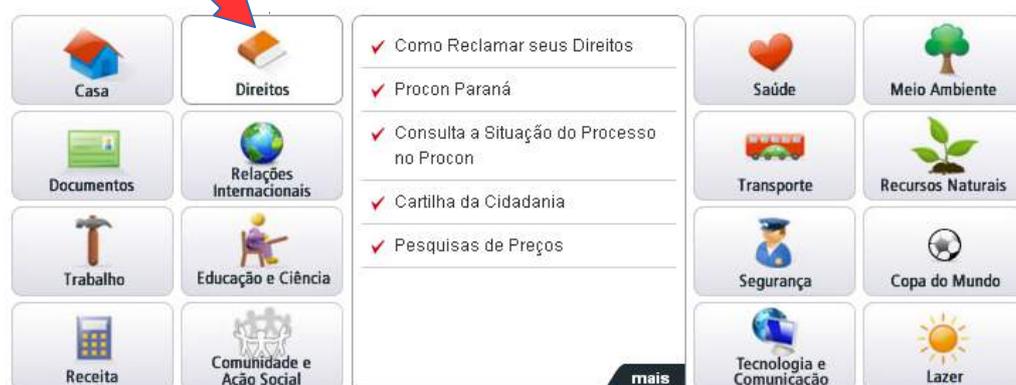
Mais - Certidão de Débito do INSS, Formulários de Obrigações Fiscais, Guia de Recolhimento Única DER-PR, IRPF - Declarações da Pessoa Física, Restituição do Imposto de Renda

Direitos

por **palavra-chave**

Buscar serviço todos os assuntos

por **assunto**



- ✓ Como Reclamar seus Direitos
- ✓ Procon Paraná
- ✓ Consulta a Situação do Processo no Procon
- ✓ Cartilha da Cidadania
- ✓ Pesquisas de Preços

Como Reclamar seus Direitos - Lista de Órgãos de Defesa da Cidadania que prestam orientação jurídica objetivando resguardar direitos e interesses, judicial e extrajudicialmente.

Procon Paraná - A Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR - é um órgão do Poder Executivo, subordinado a estrutura programática da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania.

Cartilha da Cidadania - O Governo do Estado do Paraná, através da Secretaria de Justiça e Cidadania, com o apoio de empresas e de voluntários, publica esta cartilha.

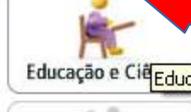
Pesquisas de Preços - O PROCON-PR, através da Divisão de Estudos e Pesquisas, realiza pesquisas de preços com o objetivo de informar o consumidor para uma melhor decisão na escolha de produtos ou contratação de serviços.

Mais - Direitos, Apoio Operacional das Promotorias de Justiça, Assembleia Legislativa, Consulta Processual, MP e Tribunais, Controle de Produtos e Serviços, Das Crianças e Adolescentes, Das Pessoas com Necessidades Especiais, Direitos Humanos, Do Consumidor, Do Idoso, Dos Afro-descendentes, LGBT e Indígenas, Legislação, Ouvidorias, Precatórios, Alert Cheque, Protocolo Geral do Estado, Defensoria Pública do Paraná, Defensoria Pública da União, Juizados Especiais por Comarca, Tabela de Custas, Tabela de Multas e Fianças, Plantão Judiciário, Assistência Jurídica Gratuita, Colégio do Registro de Imóveis, Partidos Políticos Registrados no TSE, Relação de Partidos Políticos registrados no Tribunal Superior Eleitoral, e-Democracia - Participação Popular, Alô Senado, Portal da Constituição Cidadã , Portal Interlegis entre outros.

Educação

Buscar serviço todos os assuntos

por assunto

 Casa	 Direitos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Dia-a-Dia Educação ✓ Leãozinho - Educação Fiscal ✓ Plenarinho ✓ Programa Paraná Alfabetizado ✓ Colégio Estadual do Paraná - CEP 	 Saúde	 Meio Ambiente
 Documentos	 Relações Internacionais		 Transporte	 Recursos Naturais
 Trabalho	 Educação e Cidadania		 Segurança	 Copa do Mundo
 Receita	 Comunidade e Ação Social	mais	 Tecnologia e Comunicação	 Lazer

Portal Dia-a-Dia Educação - Portal educacional do Estado do Paraná com informações e serviços sobre educadores, alunos, escola e comunidade.

Programa Paraná Alfabetizado - O Programa Paraná Alfabetizado é uma ação do Governo do Estado do Paraná, coordenado pela Secretaria de Estado da Educação, desenvolvido em parceria com o MEC/SECAD/Programa Brasil Alfabetizado, Prefeituras Municipais e demais organizações governamentais e da sociedade civil.

Mais - Disque 100 contra Abuso Sexual e Exploração Infantil, Parque da Ciência, ABC da Segurança, João Esperto, Cidadania de A a Z, Educação de Jovens e Adultos, Chico Memória, Vila da Cidadania - Atividades Pedagógicas, Benê, o Fiscal do TCE, Beto Consuminho, Revista Brazilzinho, Geologia na Escola, Atendimento à Rede de Escolarização Hospitalar, Menino Maluquinho e os Direitos Humanos, Financiamento Estudantil – FIES, Paraná Digital, Apoio ao Uso de Tecnologias Educacionais, Ouvidoria SEED, CELEM - Centro de Línguas Estrangeiras Modernas, Comunidade, Educação a Distância, Educação Básica, Educação Profissional, Educação Superior, Educadores, Especialização e Extensão, Estudo e Pesquisa entre outros.

Segurança



Ocorrências de Desastres - Ferramenta que visa a pesquisa em tempo real de ocorrências de desastres, as quais são cadastradas no SISDC - Sistema de Defesa Civil do Paraná, facilitando assim o acesso destas informações ao público. O cadastramento destas informações é de responsabilidade do Coordenador Municipal de Defesa Civil de cada município.

Narcodenúncia – 181 - É um programa do Governo do Estado criado para combater o tráfico de drogas e prender os traficantes.

Emergência - Telefones Úteis como:

193 - SIATE

192 - SAMU - Serviço de Atendimento Móvel às Urgências

193 - Corpo de Bombeiros

- 100 - Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes
- 181 - Narcodenúncia
- 0800 643 0304 - Polícia Ambiental/Força Verde - Denúncias
- 197 - Polícia Civil
- 194 - Polícia Federal
- 190 - Polícia Militar
- 198 - Polícia Rodoviária Estadual
- 191 - Polícia Rodoviária Federal
- 100 - Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes
- 141 - Centro de Valorização da Vida - CVV
- 194 - Justiça Eleitoral
- 115 - Serviços da Prestadora de Água e Esgoto - SANEPAR
- 0800 51 00116 - Serviços da Prestadora de Energia Elétrica - COPEL
- 0800 643 8383 - Companhia Paranaense de Gás - COMPAGÁS
- 0800 643 7373 - DETRAN
- 0800 41 15 12 - PROCON
- 142 - Comunicação para Portadores de Necessidades Especiais

Alerta Roubo de Veículos - Sistema para denúncia de roubo de veículos, que será repassada a todas as viaturas e postos do Estado onde ocorreu o crime e Estados vizinhos.

Delegacia Eletrônica:

Clicando em “Solicitar Serviços” o usuário será direcionado ao site da Polícia Civil, possibilitando ao cidadão fazer boletins de ocorrência pela internet e apresentar denúncias, conforme sequência de imagens abaixo:



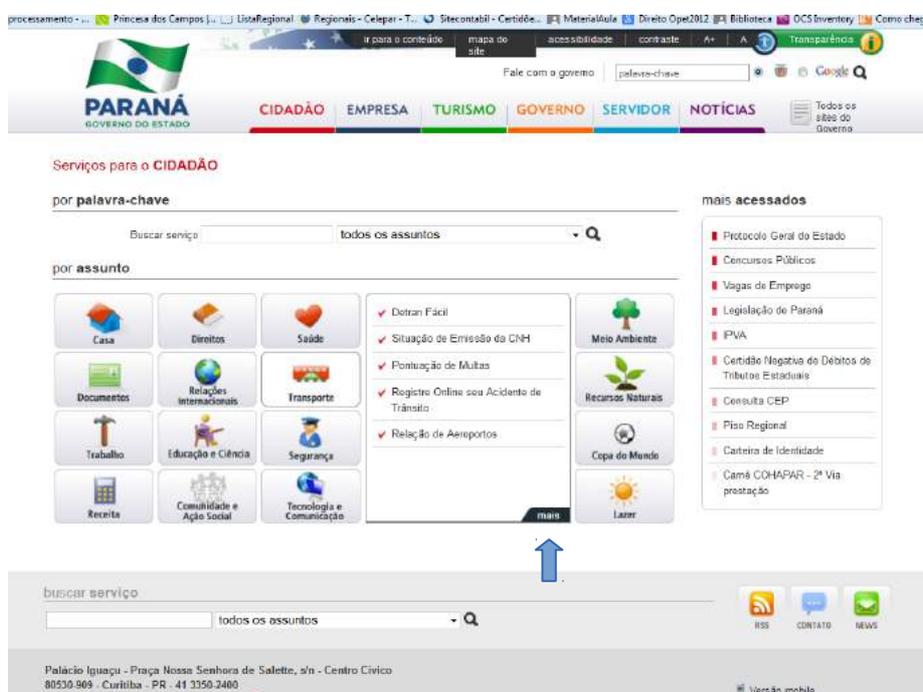
Importante frisar a importância de ler as instruções, para elaborar os Boletins disponibilizados e outros serviços, a partir deste site.

No ato de geração de um Boletim de Ocorrência, por exemplo, a comunicação falsa de crime ou de contravenção tem pena prevista no artigo 340 do Código Penal Brasileiro, além de ser possível a identificação da origem do Boletim.

Mais - Alerta Roubo de Veículos, Projeto Povo, Policiamento Comunitário, Delegacia Eletrônica, Twitter Polícia Civil do Paraná, Twitter SESP, Consulta Furto e Roubo de Veículos, Armas, O que Fazer em Caso de Acidente de Trânsito, Dicas de Segurança, Blitz da Cidadania, Crianças Desaparecidas, Busca de Desaparecidos, PROVITA - Proteção a Testemunhas, Sistema Penitenciário, Atendimento à Mulheres em Situação de Violência, Conselhos Comunitários de Segurança, Comunidade Contra o Crime, Defesa Civil, Denúncias, Escola de Polícia.

Transporte:

Aqui estão dispostos todos os assuntos relacionados a Transporte. Clicando no “**Mais**”, será aberta uma listagem completa, conforme imagens abaixo:



The screenshot shows the 'Serviços para o CIDADÃO' section of the website. It features a search bar for 'palavra-chave' and a dropdown menu for 'todos os assuntos'. Below this is a grid of service categories: Casa, Direitos, Saúde, Documentos, Relações Internacionais, Transporte, Trabalho, Educação e Ciência, Segurança, Receita, Comunidade e Ação Social, and Tecnologia e Comunicação. A central list of services includes 'Detran Fácil', 'Situação de Emissão da CNH', 'Pontuação de Multas', 'Registre Online seu Acidente de Trânsito', and 'Relação de Aeroportos'. To the right, a 'mais acessados' section lists popular services like 'Protocolo Geral do Estado' and 'Concursos Públicos'. At the bottom, a search bar and social media icons (RSS, CONTATO, NEWS) are visible. A blue arrow points to the 'mais' button at the bottom of the central list.

Regras de uso do Espaço Cidadão

O Espaço Cidadão tem como objetivo oferecer o acesso à internet gratuitamente a todos os cidadãos interessados, porém, com crianças os cuidados devem ser maiores, a fim de evitar acesso a conteúdos que não sejam adequados.

É importante que os Espaços Cidadãos tenham um conjunto de regras estabelecidas e que estas estejam afixadas em local visível. Recomendamos que sejam estabelecidas normas de acesso e utilização e que seja solicitada a concordância de cada usuário que acesse o Espaço, mantendo-se isto em arquivo ou em um Livro de Registros, deixando claro que:

O Espaço Cidadão/Telecentro tem como objetivo ampliar o acesso público e gratuito à internet, para os mais diversos usos pelo cidadão, com navegação livre e assistida, possibilitando o acesso a cursos e serviços de governo e com a finalidade de:

- Fomentar o uso da Tecnologia da Informação (TI) para a criação de oportunidades de educação tecnológica, formação profissional e capacitação de jovens e adultos;
- Estimular a criação de ambientes e projetos locais de acesso à informação e a conteúdos digitais;
- Apoiar a aplicação de recursos de TI para a difusão de conteúdos e aplicações nas áreas de Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Fortalecer as culturas e competências locais e difundir o conhecimento por meio de comunidades virtuais e redes sociais.

Para garantir uso adequado aos recursos disponibilizados, devem ser observadas as seguintes regras:

a) cada usuário deverá ser cadastrado no Sistema SGP pelo Gestor (Atendente do Espaço) e receber um login/proxy pessoal de acesso à internet;

Com isto, no caso de ser realizada alguma ação inadequada, ficará mais fácil identificar o usuário responsável, pois O Espaço Cidadão - Telecentro terá o cadastro dos dados pessoais do mesmo e a CELEPAR terá o Identificador do computador que realizou o acesso. Caso uma pessoa utilize o login de outra, a pessoa que forneceu seu login poderá ser responsabilizada. Por isto, oriente os usuários a nunca fornecer seus dados de acesso para outros usuários.

- b)** o uso do Espaço deverá ser voltado ao desenvolvimento, qualificação e capacitação pessoal, ao acesso e utilização dos serviços de governo eletrônico, realização de cursos nas modalidades à Distância (EaD) e presenciais, e ao lazer, desde que este uso não atrapalhe os demais usuários do Espaço;
- c)** o Gestor deverá observar se os usuários estão acessando conteúdos impróprios que possam constranger os demais usuários, a exemplo de pornografia ou outros sites que gerem desconforto a quem esteja próximo. Neste caso, o usuário deverá ser orientado de que não é permitido o acesso desses conteúdos em espaço público. Havendo recusa ou reincidência, o mesmo poderá ter seu acesso à internet cancelado pelo Gestor.;
- d)** será permitido o uso coletivo por escolas ou associações desde que previamente agendado e com indicação de um responsável pelo acompanhamento individual dos usuários, devendo, este uso, estar previamente informado ao Gestor do Espaço, que fará os registros necessários no Sistema SGP;
- e)** será permitido o uso por crianças menores de idade, porém, com autorização prévia do responsável legal. Sugerimos, que cada Espaço Cidadão, verifique junto ao conselho tutelar de sua região, qual a idade mínima. Modelo de ficha de autorização (anexa);
- f)** o uso por crianças menores de 10 anos será permitido somente acompanhado de um responsável legal e mediante preenchimento e assinatura de ficha de autorização (anexa);
- g)** cada usuário poderá permanecer utilizando o Espaço durante o horário agendado pelo Gestor e, somente se não houver outro usuário aguardando, poderá solicitar continuidade no uso;
- h)** não é permitido ao usuário ligar e desligar os computadores ou desconectar as conexões elétricas ou de rede, nem os periféricos. Esta ação deverá ser requerida ao Gestor, que avaliará a necessidade;
- i)** não é permitida alimentos durante a utilização dos computadores, pois resíduos de alimentos e líquidos poderão danificar os equipamentos;
- j)** durante chuvas com descargas elétricas (raios) é altamente recomendável que os equipamentos sejam desligados;
- k)** não é permitido que sejam dadas pancadas nos equipamentos nem batidas com o mouse, pois estas atitudes danificam e comprometem o funcionamento dos equipamentos.

ATIVIDADES DOS GESTORES (atendentes) DOS ESPAÇOS CIDADÃOS

Os gestores os Espaços Cidadãos são Agentes de Inclusão Digital e prestam serviços relevantes para o desenvolvimento de sua comunidade. Estes jovens interagem com a comunidade local facilitando, incentivando e ensinando os cidadãos a utilizar a tecnologia de informação. São os responsáveis pelo atendimento aos usuários, tirando dúvidas, fazendo sugestões de atividades e comunicando as regras de funcionamento. São capacitados continuamente e nesse ambiente entram em contato com muitas pessoas com diferentes interesses. São pessoas de faixa etária, formação cultural e educacional diferentes. Pensando nisso, elaboramos questões e orientações a serem levados em conta para facilitar o trabalho e a convivência com esse público tão eclético.

- [Responsabilidades dos Gestores](#)
- [Os 10 princípios dos Gestores](#)
- [Orientações ao Gestor](#)

RESPONSABILIDADES DO GESTOR DO ESPAÇO CIDADÃO

- Abrir e fechar o Telecentro;
- Cumprir o horário de trabalho e informar imediatamente ao ÓRGÃO A QUEM O Espaço Cidadão é vinculado sobre ocorrências;
- Zelar pela correta utilização do Espaço e auxiliar no cumprimento de todas as normas e regras estabelecidas;
- Cadastrar novos usuários;
- Fazer os registros necessários no Sistema SGP do atendimento;
- Solicitar suporte técnico quando encontrar problemas nos equipamentos através do telefone (41) 3200-5995;
- Zelar pela integridade do local, não permitindo que pessoas não autorizadas tenham acesso aos equipamentos da sala. Somente o suporte técnico está autorizado a abrir os computadores e seus periféricos;
- Conhecer e estimular o uso dos recursos do Portal do Governo do Paraná;
- Prestar um atendimento de qualidade ao usuário, ser um facilitador entre o usuário e os serviços disponibilizados;
- Entrar em contato com a Equipe SEAE sempre que houver dúvidas quanto a gestão do Espaço e registros no SGP;
- Definir estratégias de divulgação do Espaço Cidadão junto a comunidade local, com o Supervisor e/ou Equipe SEAE;
- Trabalhar para que o telecentro tenha condições de aumentar o número de pessoas atendidas.

OS 10 PRINCÍPIOS DO TUTOR

- 1- Todos os usuários são iguais perante as regras de funcionamento;
- 2- Sempre explicar as regras de uso do Espaço Cidadão no momento do cadastro do usuário;
- 3- O usuário decide o que quer fazer, desde que respeite as regras de uso;
- 4- Servir sem ser servil, ou seja, deixar o usuário fazer para aprender;
- 5- Na dúvida, procurar primeiramente o Supervisor e se não resolver, procurar a Equipe SEAE;
- 6- O gestor nunca deverá deixar um usuário sem resposta. A internet traz todas as informações que poderão ajudar nas mais diversas situações.
- 7- Abrir o **Expresso**, e-mail institucional, com frequência para verificar se tem novas orientações.
- 8- Sempre registrar os atendimentos no **SGP**.
- 9- Estar sempre atento às regras e procedimentos no atendimento.
- 10- Atingir a meta de 75% de ocupação dos computadores.

ORIENTAÇÕES AO TUTOR

1. Procure vestir-se de maneira adequada, usando roupas discretas, sem decotes e/ou muito curtas;
2. Não fale gírias ou linguagem rebuscada: mesmo sendo um ambiente informal procure utilizar uma linguagem clara e objetiva. Não fale muito nem seja monossilábico;
3. Você está sendo vigiado: o sistema instalado nos telecentros nos permite identificar as páginas visitadas pelos gestores na internet bem como todas ações executadas nas tarefas do cotidiano; Lembre-se que a comunidade tem linha direta através do “fale conosco” para fazer denúncias.
4. Nunca entre em fofocas: apesar delas fazerem parte de comunidades menores, saia fora retire-se e não de sua opinião. Lembre-se que, informações contadas por terceiros vem com viés e a carga emocional da pessoa que está falando;
5. Não use a linguagem utilizada no Messenger, Twitter e outros como por exemplo: “belê”, “vc” ou “kde”. Procure escrever de maneira clara e sem abreviações. Escreva corretamente, na dúvida consulte um dicionário;
6. Deixe o seu celular no modo vibracall ou em um volume baixo: o telecentro é como uma biblioteca, ou seja, local onde pessoas pesquisam e estudam, por isso é importante o silêncio para manter a concentração;
7. Se você não estiver bem: Não deixe que problemas particulares interfiram no seu trabalho, “não é negativo a pessoa ter problemas, a questão é como ela lida com eles” lembre-se que o usuário não deve sofrer com a sua variação de humor;
8. Se precisar receber familiares e amigos no Espaço Cidadão para tratar de assuntos particulares atenda rapidamente e se puder fora da sala do telecentro. Nunca namore.
9. Atenda com presteza e educação: atendam todos os usuários com a mesma dedicação, sem distinção entre cidadão comum e autoridades, todos merecem ser respeitados e bem tratados;
10. Fique longe de brigas política: não se envolva em rixas político-partidárias pois toda comunidade deve ser atendida igualmente;

11. Cultive a pontualidade e assiduidade: é sinal de respeito com usuários que criam rotinas com os seus horários. Quando não for comparecer avise antecipadamente os usuários, ou fixe um informativo na porta.
12. Demonstre garra e disponibilidade em ajudar: muitos usuários ficam constrangidos em frequentar o telecentro porque não sabem utilizar as ferramentas disponíveis, por isso o gestor deve ter paciência para mostrar o caminho da maneira mais simples possível;
13. Quando surgir um usuário inconveniente mostre firmeza, sem ser rude, qual o seu papel no Espaço Cidadão. Se for necessário peça para retirar-se do local e aplique penalidade: suspensão de uso, etc; Vocês tem autonomia para gerenciar o local e resolver os conflitos que surgirem, sempre usando de bom senso.



AUTORIZAÇÃO PARA USO DO ESPAÇO CIDADÃO

Eu _____,

Portador do R.G. nº _____ autorizo o (a) _____,
por ser menor de 14 anos, a frequentar o Espaço Cidadão.

Local e Data

Nome e Assinatura
(documento de identificação)



AUTORIZAÇÃO PARA USO DO ESPAÇO CIDADÃO

Eu _____,

Portador do R.G. nº _____ autorizo o (a) _____,
por ser menor de 14 anos, a frequentar o Espaço Cidadão.

Local e Data

Nome e Assinatura
(documento de identificação)

