



Manual de Procedimentos



Caros Responsáveis e Monitores,

O Programa ACESSA SP, como iniciativa governamental de Inclusão Digital, tem a preocupação de oferecer à população um serviço com alto padrão de qualidade.

Este Manual de Procedimentos foi concebido após uma longa experiência na gestão dos postos. Os processos e rotinas, criados ao longo da história do Programa, estão reunidos aqui.

Para isso responsáveis e monitores encontrarão aqui todas as regras necessárias para o correto funcionamento do posto. O manual tem a função de garantir aos usuários um atendimento de qualidade e gratuito.

Nele, vocês encontrarão as principais regras, metodologias de trabalho, metas de desempenho, normas de conduta e punições. Com isso, esperamos que, tanto responsáveis quanto monitores e supervisores tenham mais facilidade em compreender os procedimentos e aplicá-los nos postos.

A leitura deste manual é parte obrigatória das funções dos monitores e responsáveis. Todos devem conhecer e aplicar o conteúdo do Manual de Procedimentos ao cotidiano dos postos.

Aplicar deste manual é o primeiro passo para um bom desempenho dos postos e, conseqüentemente, do Programa ACESSA. Contamos com a dedicação de todos, pois, sem isso, a democratização do acesso às tecnologias de informação não ocorrerá plenamente.

Boa leitura!

Coordenação Programa ACESSA São Paulo

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 elementos, cada qual com sua importância, a fim de garantir o perfeito entendimento durante a leitura:

O cabeçalho identifica o capítulo e conteúdo da página

O "Você Sabia ", curiosidades, fatos e informações importantes

Você Sabia

O Acessa SP tem como objetivo estimular o desenvolvimento humano e social da população em geral.

As linhas identificam, pela cor, o capítulo que se está lendo

10

Vejam alguns exemplos

Objetivos dos postos do Acessa SP

- = Enviar e receber correio eletrônico (e-mail);
- = Elaborar e enviar currículos;
- = Procurar vagas de emprego;
- = Realizar pesquisas escolares;
- = Realizar cursos a distância;
- = Utilizar serviços de utilidade pública;
- = Pesquisar sites de interesse (cultura, esporte, social, informática, religião, economia, saúde, política, ciência, atualidades, lazer etc);
- = Ler as notícias de qualquer parte do mundo;
- = Publicar seus conhecimentos na internet;
- = Construir novos canais de expressão cultural e social;
- = Aprender a gerenciar o próprio negócio;
- = Participar de comunidades virtuais;
- = Conhecer pessoas novas;
- = Participar de redes sociais;
- = Elaborar atividades que beneficiem a comunidade.

Os títulos coloridos identificam os principais pontos de cada capítulo

Tabelas identificam pontos importantes de compreensão

Fique Atento

Cobrança pelo uso do posto, favorecimento de amigos, parentes ou funcionários da Prefeitura, não cumprir o horário de atendimento e atendimento inadequado são reclamações recorrentes que prejudicam o bom funcionamento do posto. Portanto, têm que ser evitadas e combatidas.

Chamar a atenção de itens importantes para o funcionamento do Programa Acessa São Paulo é o objetivo deste elemento

Índice

1 O que é o Programa Acessa São Paulo?

- 08 Inclusão digital e desenvolvimento humano e social
- 09 Programa Acessa São Paulo
- 09 Postos Municipais
- 09 Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAl's)
- 10 Para que serve um Posto AcessaSP ?
- 11 Ações que prejudicam um Posto AcessaSP

2 Responsabilidades e Papéis no Acessa São Paulo

- 14 Usuários
- 15 Monitores
- 16 Voluntários
- 16 Responsáveis
- 17 Responsável Institucional
- 18 Gestor AcessaSP
- 19 Prodesp - Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
- 19 Coordenação do Acessa São Paulo
- 20 Secretaria da Gestão Pública
- 21 Governo do Estado de São Paulo
- 21 Prefeituras e Demais Parceiros

3 Gerenciamento do Posto

- 24 Gestor
- 24 Acesso
- 26 Horário de funcionamento do Posto
- 26 Horário de trabalho dos monitores
- 26 Tempo de uso
- 27 Rede de Projetos
- 28 Conteúdo, Jogos e configurações
- 28 Uso da impressora
- 28 Uso de disquetes, CDs e Pen Drives
- 28 Dúvidas, sugestões e reclamações
- 29 Quadro de regras gerais de uso do Posto
- 30 Sistema de ações disciplinares
- 30 Sistema de ações disciplinares aos usuários

31	Sistema de ações disciplinares aos monitores
31	Reuniões de trabalho
31	Capacitações
32	Visita do gestor ao Posto
32	Comunicação interna
32	Info-Acessa SP
32	E-mail institucional do Posto - Webmail
33	Lista de Discussão Acessa São Paulo
33	Dados cadastrais no portal do Acessa São Paulo
33	Relatórios
34	Responsabilidade pelos equipamentos
34	Suporte técnico
34	Organização do tempo do monitor
36	Indicadores e metas de desempenho do Posto
36	Taxa de ocupação
36	Número de usuários cadastrados no Posto
36	Rotatividade de usuários no Posto
37	Ponline

4 Como atender o usuário

40	Apresentando o Posto ao usuário
40	Regras de funcionamento
41	Sistema de ações disciplinares
41	Impressões
42	Termo de Adesão
42	Cadastrando um usuário
43	Cadastro on-line no www.sistema.acessasp.sp.gov.br
43	Controlando o tempo do usuário
43	Temporizador e senha de atendimento
44	Rotina de Atendimento
45	Atendimento Preferencial
45	Micro do Monitor
45	Fluxo de atendimento ao usuário

Anexos

46	Decreto nº 52.895
----	-------------------



**O QUE É O
PROGRAMA
ACESSA SÃO PAULO**



1



O QUE É O PROGRAMA ACESSA SÃO PAULO

INCLUSÃO DIGITAL E DESENVOLVIMENTO HUMANO E SOCIAL

As tecnologias de informação e comunicação, em especial a internet, mudaram a forma como o homem estabelece suas relações pessoais, profissionais e cidadãs. Blogs autorais e jornalísticos disputam a preferência do público com os noticiários impressos e televisivos; jovens ampliam seu círculo de amizades por meio de comunicadores instantâneos e sites de relacionamento; estudantes encontram material farto na rede para suas pesquisas escolares e para o auto-estudo; trabalhadores formulam e enviam currículos, vasculham a internet à procura de emprego. Cidadãos estabelecem com o poder público uma relação potencialmente mais transparente e, direitos e deveres em punho, valem-se das centenas de serviços de governo eletrônico hoje disponíveis.

É nesse contexto que o Programa ACESSA SP atua. Levando o acesso livre, gratuito e democrático à rede mundial de computadores para os cidadãos do Estado de São Paulo que, de outra forma, estariam excluídos.

O uso da internet facilita as práticas de produção, troca, acesso e uso da informação – estimulando o desenvolvimento humano e social. Possibilita mais oportunidades para desenvolver habilidades e potencialidades individuais e coletivas.

Nosso objetivo é que os usuários do ACESSA SP se apropriem das ferramentas web que estão à disposição. Não só aquilo que é fornecido pelo Programa, mas também, daquilo que está intrínseco à rede, ou seja: a liberdade de buscar nessa enxurrada de conhecimentos um atalho para o futuro. Internet não é apenas uma rede de computadores: é uma rede de pessoas conversando com pessoas, fortalecendo capacidades nas suas mais variadas dimensões.

A visão de desenvolvimento vai além do crescimento econômico. Significa o fortalecimento das capacidades das pessoas em suas diferentes dimensões.

PROGRAMA ACESSA SÃO PAULO

O Programa ACESSA São Paulo é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo, conduzido pela Secretaria de Gestão Pública. Instituído em julho de 2000, tem como objetivo promover a inclusão digital, levando os recursos da internet à população, estimulando o desenvolvimento humano e social.

Uma das formas para se fomentar esse desenvolvimento é por meio da utilização de serviços governamentais on-line, ampliando, assim, os canais de comunicação entre o Governo e a Sociedade.

Para isso, o Governo do Estado implantou os postos do ACESSA São Paulo – espaços públicos com acesso gratuito e livre à internet. Existem dois tipos de postos:

Postos Municipais

Implantados em parceria com prefeituras paulistas, que cedem o espaço e contratam os monitores. Cada unidade municipal é equipada com 5 a 11 computadores e uma impressora. A quantidade de computadores disponíveis depende do número de habitantes da cidade.

Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAI's)

Implantados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado em locais com grande fluxo de pessoas – como os postos do Poupatempo, Metrô, terminais de ônibus da EMTU, Centros de Integração da Cidadania (CICs) etc. Estes órgãos cedem o espaço e contratam os monitores.

Nos Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAI's) a quantidade de computadores disponíveis varia entre 10 e 95.



Fique Atento

Além de auxílio ao usuário, os monitores também são responsáveis pelo bom uso dos postos.

Você Sabia

Os primeiros registros de interações sociais que poderiam ser realizadas através de redes foi uma série de memorandos escritos por J. C. R. Licklider, do MIT (Massachusetts Institute of Technology), em agosto de 1962, discutindo o conceito de "Rede Galáctica". Ele previa vários computadores interconectados globalmente.

Fonte: MIT

Para que os usuários não encontrem dificuldades no uso dos equipamentos, o ACESSA São Paulo dispõe de monitores para orientá-los. Esses monitores são capacitados para atender às necessidades específicas - como procura de vagas de emprego, elaboração de currículos, informações sobre concursos públicos, serviços governamentais e serviços de utilidade pública. Além desse auxílio ao usuário, os monitores também são responsáveis pelo bom uso dos postos.

PARA QUE SERVE UM POSTO DO ACESSA SP ?

O ACESSA SP tem como objetivo estimular o desenvolvimento humano e social da população em geral. Para que esse objetivo seja atingido, contamos com uma grande quantidade de possibilidades de apropriação e utilização deste espaço.

Vejamos alguns exemplos:

Objetivos dos postos do ACESSA SP

- :: Enviar e receber correio eletrônico (e-mail);
- :: Elaborar e enviar currículos;
- :: Procurar vagas de emprego;
- :: Realizar pesquisas escolares;
- :: Realizar cursos a distância;
- :: Utilizar serviços de utilidade pública;
- :: Pesquisar sites de interesse (cultura, esporte, social, informática, religião, economia, saúde, política, ciência, atualidades, lazer etc);
- :: Ler as notícias de qualquer parte do mundo;
- :: Publicar seus conhecimentos na internet;
- :: Construir novos canais de expressão cultural e social;
- :: Aprender a gerenciar o próprio negócio;
- :: Participar de comunidades virtuais;
- :: Conhecer pessoas novas;
- :: Participar de redes sociais;
- :: Elaborar atividades que beneficiem a comunidade.

Fique Atento

Cobrança pelo uso do posto, favorecimento de amigos, parentes ou funcionários dos parceiros, não cumprir o horário e atendimento inadequado são reclamações recorrentes que prejudicam o bom funcionamento do posto. Portanto, têm que ser evitadas e combatidas.

AÇÕES QUE PREJUDICAM O ACESSA SP

Algumas ações podem trazer conseqüências negativas para as pessoas que usam o posto. Não se trata de uma questão moral, mas sim, de reconhecer que o ACESSA é um espaço público de convivência.

Brigas e Disputas

Devemos lembrar que este é um espaço público, onde monitores e responsáveis devem trabalhar juntos, em benefício da população.

Autoritarismo e exclusões

Todas as pessoas têm direitos iguais na utilização do ACESSA SP.

As regras de uso do posto têm que ser cumpridas. O posto não deve ficar restrito a um grupo pequeno de pessoas. Deve-se atrair a comunidade local, de modo que todos saibam das possibilidades de uso do espaço.

Cobrança, favorecimento, horário e mau atendimento

Ações que devem ser evitadas e combatidas

- :: Cobrança pelo uso do posto;
- :: Favorecer amigos, parentes ou funcionários da prefeitura ou órgão parceiro;
- :: Não cumprir o horário de funcionamento;
- :: Atendimento inadequado;

Finalmente, deve-se estar sempre atento para que não haja acessos conteúdo pornográfico, racista e que incitam a violência – expondo os jovens a maus tratos e abusos psicológicos.

Você Sabia

Conhecer novas pessoas, participar de redes sociais e elaborar atividades que beneficiem a comunidade são algumas ações proporcionadas pelo ACESSA SP.

A person with dark hair, wearing a blue shirt, is seen from the side, looking towards a red wall. The wall features several logos of São Paulo FC, including the club's crest and the text 'SÃO PAULO' and 'SP'. The image is partially obscured by a white rounded rectangle containing text. At the top of the page, there are decorative elements: a solid green rounded rectangle on the left, and a light green rounded rectangle on the right that overlaps the white text box.

**RESPONSABILIDADES
E PAPÉIS NO
PROGRAMA
ACESSA SÃO PAULO**



2



RESPONSABILIDADES E PAPÉIS NO PROGRAMA ACESSA SÃO PAULO

USUÁRIOS

São os beneficiários do Programa Acessa São Paulo, que navegam pela Internet e têm acesso a uma tecnologia que podem não ter disponível em nenhum outro lugar.

Os usuários dão sentido ao Acessa, freqüentando-o para aprender a utilizar os computadores.

O usuário é o público-alvo e beneficiário do Acessa São Paulo. Cabe a ele a correta utilização dos postos, de maneira que as normas de uso sejam respeitadas e cumpridas.

O usuário tem um canal de comunicação direto (e-mail e telefone) com a Coordenação do Programa e também está sujeito ao sistema de ações disciplinares.

Fique Atento

Cabe ao monitor prestar um atendimento de qualidade ao usuário do Acessa

MONITORES

São os responsáveis pelo atendimento aos usuários, tirando dúvidas, fazendo sugestões de atividades e comunicando as regras de funcionamento. São capacitados continuamente e gerenciados no dia-a-dia pelo responsável institucional e gestor.

Responsabilidades do monitor

- :: Abrir e fechar o posto;
- :: Cumprir o horário de trabalho e informar imediatamente ao gestor sobre irregularidades cometidas no posto;
- :: Zelar pela correta utilização do ACESSA e auxiliar no cumprimento de todas as normas e regras estabelecidas;
- :: Cadastrar novos usuários;
- :: Fazer registro do atendimento ;
- :: Comunicar ao responsável institucional e gestor quando encontrar problemas nos equipamentos;
- :: Zelar pela integridade das instalações do posto, 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 ACESSA São Paulo;
- :: Prestar um atendimento de qualidade ao usuário. É um facilitador entre o usuário e os serviços disponibilizados pelo ACESSA São Paulo;
- :: Acompanhar e avaliar o desempenho quantitativo (atendimentos/ cadastros) e qualitativos do posto e sugerir melhorias;
- :: Definir estratégias de divulgação do posto juntamente com o responsável institucional;
- :: Trabalhar para que o posto tenha condições para alcançar a meta de 75% de sua capacidade de atendimento.



Os 10 fundamentos são conhecimentos fundamentais que todos os monitores devem aplicar diariamente. Servem para nortear a tomada de decisões e para melhorar o entendimento do trabalho diário.

Você Sabia

Conforme LEI DO VOLUNTARIADO nº 9608 de 18 de fevereiro de 1998, o serviço voluntariado não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

Os 10 Fundamentos do Monitor

- 1- Todos os usuários são iguais perante as regras de funcionamento.
- 2- Sempre explicar as regras no momento do cadastro.
- 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 pelo gestor.
- 6- O monitor nunca diz "eu não sei". A internet traz todas as informações, encontrar só depende do monitor.
- 7- Abrir o Webmail do ACESSA pelo menos quatro vezes ao dia.
- 8- Sempre registrar os atendimentos.
- 9- Estar sempre atento às regras e procedimentos no atendimento.
- 10- Atingir a meta de 75% de ocupação dos computadores.

VOLUNTÁRIOS

Os voluntários podem ser recrutados diretamente pelo parceiro ou responsável institucional. Para tanto, é necessário que seja aplicado pelo monitor e celebrado com o voluntário, um Termo de Adesão (art. 2º da Lei 9608). Nele deve constar o objetivo e as condições de seu exercício.

O trabalho voluntário no ACESSA SP é bem-vindo e estimulado, desde que não configure uma troca de favores por atendimento preferencial, e que não seja para assumir responsabilidades exclusivas dos monitores.

Fique Atento

A função do responsável institucional é garantir o bom funcionamento do posto, supervisionando o trabalho dos monitores, disponibilizando o espaço físico (do qual é responsável pela manutenção predial) e auxiliando no cumprimento de todas as normas/regras estabelecidas na parceria com o Programa.

Podem ser delegadas aos voluntários as seguintes funções:

Funções dos voluntários

- :: Atendimento ao usuário para solucionar dúvidas;
- :: Auxílio na organização das filas de espera;
- :: Auxílio ao monitor em atividades especiais;
- :: Manutenção do prédio onde está o posto.

RESPONSÁVEL INSTITUCIONAL

Indicado à Coordenação do Programa pela prefeitura ou pelo órgão parceiro quando do início da parceria. É o responsável pelo funcionamento do posto antes mesmo da sua implantação, no momento em que o local da sala estiver definido.

Faz o contato entre a Coordenação do Programa e o parceiro. Será acionado sempre que ocorrerem problemas no posto.



Funções do Responsável Institucional

:: Acompanhar o gestor desde a vistoria e aprovação do local para implantação do posto até o início do funcionamento da sala - ou sempre que previamente agendado;

:: Acompanhar o trabalho dos demais responsáveis indicados pela prefeitura ou pelo órgão parceiro;

:: Manter a prefeitura ou o órgão parceiro informado sobre os progressos na utilização do posto (dados quantitativos, fatos relevantes, principais problemas ocorridos e soluções adotadas);

:: Buscar a solução dos problemas apresentados pela Coordenação do ACESSA SP e que não tenham sido resolvidos pelos demais responsáveis;

:: Acompanhar o trabalho dos monitores e garantir que os mesmos sigam corretamente todas as normas de atendimento definidas para o Programa;

:: Garantir a implantação, nos prazos solicitados, de todos os novos produtos e normas enviados pela Coordenação do ACESSA SP;

:: Comunicar, imediatamente, à Coordenação do ACESSA SP qualquer impedimento ao funcionamento do posto, bem como o retorno às atividades normais assim que o problema for resolvido;

:: Comunicar, imediatamente, à Coordenação Estadual toda e qualquer mudança ocorrida no Posto (troca de monitores, alteração de horários, telefones etc.);

:: Solicitar a manutenção dos equipamentos sempre que necessário;

:: Receber o gestor em suas visitas ao posto ou atendê-lo via telefone, e-mail, etc - prestando ao mesmo todas as informações solicitadas.



GESTOR ACESSA SP

Indicado pelo Coordenador do Programa, é o responsável direto pela supervisão e acompanhamento de um conjunto de postos.

Tem a função de propor atividades e ações que melhorem o desempenho dos postos e fazer valer as regras estabelecidas neste manual.

Responsabilidades do gestor

- :: Fazer visitas aos postos do ACESSA SP;
- :: Capacitar e treinar os monitores;
- :: Desenvolver ações e atividades nos postos;
- :: Resolver ou encaminhar as demandas dos postos;
- :: Avaliar e monitorar o desempenho dos postos e dos monitores;
- :: Manter a coordenação do ACESSA São Paulo informada do andamento e desempenho dos postos;
- :: Cobrar dos responsáveis medidas disciplinares aos monitores que desrespeitarem as regras de funcionamento e procedimentos estabelecidos neste manual.

Fique Atento

Todos os responsáveis institucionais devem comunicar à Coordenação do Programa, com antecedência, qualquer ausência justificada (férias, licença etc), informando nome e contato da pessoa que responderá pelas funções em sua ausência.

PRODESP

A Prodesp – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - é responsável pela montagem dos equipamentos em todos os postos. Cabe à Prodesp a manutenção de todos os computadores, periféricos e do acesso a internet. A Prodesp disponibiliza uma Central de Atendimento para que o monitor possa registrar um chamado quando encontrar problemas nos equipamentos do posto.

No caso dos postos municipais é responsabilidade da Prefeitura transportar o equipamento quebrado à Prodesp para substituição.

COORDENAÇÃO DO ACESSA SÃO PAULO

É responsável pelo estabelecimento de diretrizes que deverão ser seguidas pelos parceiros.

Estabelece as metas de desempenho dos postos, tomando as medidas necessárias quando estas não são atingidas.

O Programa ACESSA São Paulo tem autoridade para fechar postos que não estiverem cumprindo as regras de funcionamento ou que apresentarem um desempenho abaixo das metas estabelecidas.

Responsabilidades da Coordenação

- :: Manter uma Ouvidoria;
- :: Divulgar o Programa ACESSA São Paulo;
- :: Editar o portal do Programa;
- :: Atender e acompanhar os responsáveis institucionais;
- :: Monitorar e avaliar qualitativa e quantitativamente os postos;
- :: Estabelecer diretrizes e coordenar ações dos parceiros institucionais;
- :: Aprovar ou desaprovar demandas enviadas pelos parceiros;
- :: Desenvolver a comunicação interna entre os atores do Programa;
- :: Oferecer um programa de capacitação continuada para os monitores do ACESSA.

SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA

Estabelece diretrizes gerais a serem adotadas no Programa ACESSA São Paulo.

Aprova parcerias entre órgãos da administração direta, da administração indireta, entidades privadas e Prefeituras para a viabilização do Programa.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Programa ACESSA São Paulo é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo e tem por objetivo promover a inclusão digital.

PREFEITURAS E DEMAIS PARCEIROS

Recebem o posto por meio da assinatura de um Convênio com a Secretaria de Gestão Pública.

Cabe aos parceiros ceder e adequar o espaço para instalação do posto, responsabilizar-se pela manutenção do espaço e da infra-estrutura, indicar responsáveis pelo gerenciamento do Programa e ceder os funcionários (monitores) para atendimento ao público.

Também cabe aos parceiros garantir o cumprimento das normas estabelecidas para o Programa, conforme consta no Convênio.

Obs.: Todo e qualquer descumprimento de cláusulas do Convênio assinado entre o parceiro e a Secretaria de Gestão Pública pode acarretar no cancelamento da parceria.





GERENCIAMENTO DO POSTO ACESSA SP







GERENCIAMENTO DO POSTO ACESSA SP

24

GESTOR

Principal interface entre os monitores e responsáveis pelo Programa ACESSA São Paulo. O monitor deve se reportar diretamente ao gestor sobre todos os aspectos de funcionamento dos Acessas. Cada gestor é responsável por um grupo de Postos.

O gestor é o responsável direto pelo gerenciamento, avaliação e acompanhamento de um posto, propondo atividades e ações que melhorem o seu desempenho - além de fazer valer as regras estabelecidas neste manual.

Fique Atento

O monitor deve se reportar diretamente ao gestor sobre todos os aspectos de funcionamento

ACESSO

A utilização do ACESSA SP é gratuita e livre.

É terminantemente proibida qualquer forma de cobrança pelo acesso à internet, uso dos computadores e demais serviços do posto. Caso fique constatado que os usuários foram obrigados a pagar para freqüentar o posto, o parceiro pode perder o convênio com o ACESSA São Paulo.

Qualquer pessoa pode utilizar o ACESSA. O acesso para menores de 11 anos só é permitido com o acompanhamento de um responsável legal durante o uso. Para usuários menores de 16 anos é necessário que o cadastramento seja feito na presença de um responsável legal. O responsável deverá assinar o termo de adesão para que o menor possa ser atendido no posto. Essa medida é necessária, pois o posto não se responsabiliza pelo conteúdo acessado pelo menor. É também uma estratégia para atrair usuários adultos.

No momento do cadastramento do menor, os monitores devem apresentar o posto para o responsável e convidá-lo a frequentar o espaço também.



Idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo e portadores de deficiências físicas têm atendimento preferencial no posto no seu primeiro acesso. Caso queira acessar novamente, retornará para o final da fila.

Cadastramento de usuário

:: Todos que quiserem utilizar o ACESSA, inclusive moradores de outros municípios, estados ou países, têm que preencher um cadastro disponibilizado pelo Programa.

:: Para efetuar o cadastro, o usuário deve apresentar a Carteira de Identidade (RG).

:: Não é permitido usar os computadores sem o cadastramento, mesmo que a pessoa alegue que irá utilizar o posto apenas uma vez e não pretenda voltar.

:: Esse cadastro é fundamental para o Programa ACESSA São Paulo saber exatamente quantas pessoas está atendendo.

:: É também um importante indicador de desempenho do posto. É indispensável que cada usuário, no momento do cadastro, assine o documento chamado "Termo de Adesão", através do qual ele se compromete a respeitar todas as regras do Programa.

Fique Atento

Para efetuar o cadastro, o usuário deve apresentar a Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto e que contenha o número do RG.

Fique Atento

Caso o Posto esteja sem conexão com a internet, o trabalho do monitor deve continuar, atendendo os usuários que desejarem utilizar o computador para outras finalidades que não exijam o acesso à rede.

Fique Atento

Quando houver mais de um monitor trabalhando em turnos, cada um deve informar o outro das principais ocorrências durante o respectivo turno.

Horário de funcionamento

Todos os postos devem funcionar no mínimo 8 horas por dia, cinco dias por semana.

Os horários de abertura e fechamento do posto são decididos pelo parceiro - desde que respeitados os limites mínimos de 8 (oito) horas de funcionamento diário e 5 (cinco) dias por semana.

O que dizer ao usuário:

“Você pode usar o posto de segunda a sábado. O nosso horário de funcionamento é das XX horas às YY horas”.

Horário de trabalho dos monitores

A jornada de trabalho do monitor é definida pelo parceiro.

Quando existe mais de um monitor, é responsabilidade de cada um saber o que aconteceu no horário de trabalho do outro. Quando o gestor solicitar qualquer tipo de informação, o monitor não poderá dizer que não sabe e alegar que o colega é que está informado.

Caso o posto esteja sem conexão com a internet, o trabalho do monitor deve continuar, atendendo os usuários que desejarem utilizar o computador para outras finalidades que não exijam o acesso à rede. Em caso de queda de energia, o monitor deve solicitar manutenção, comunicar o gestor e aguardar no posto o retorno da energia – ou até que termine seu horário de trabalho.

Tempo de uso

O usuário tem direito a usar o computador durante 30 minutos por vez.

Atenção:

O usuário pode utilizar o computador quantas vezes desejar no mesmo dia. Ao terminar seu tempo de uso, pode voltar para o final da fila e aguardar sua vez novamente.

Não é permitida restrição ao número de vezes que o usuário deseja utilizar o posto. No caso de haver problemas com usuários que abusem do direito de usar o posto, os monitores ou responsáveis devem procurar a Coordenação do Programa para discutir possíveis soluções ou alternativas.

Rede de Projetos

A Rede de Projetos é uma inovação do Programa ACESSA SP para a inclusão digital em termos de utilização dos postos e possibilidade de participação.

Por meio dela, é possível criar alternativas e possibilidades para monitores e usuários se aprofundarem no estudo e no desenvolvimento de conhecimentos através do uso dos computadores.

A Rede de Projetos oferece e possibilita:

- :: suporte técnico e metodológico para a execução dos projetos;
- :: formação profissional
- :: produção de conhecimento
- :: trabalho em equipe e colaboração
- :: visibilidade na rede ACESSA SP
- :: apoio ao desenvolvimento local

Normalmente, cada acesso em um posto dá direito a 30 minutos de uso das máquinas, que é um tempo insuficiente para atender usuários ou monitores que gostariam de desenvolver uma pesquisa mais aprofundada, construir um curso para a comunidade, desenvolver um site, criar um blog, ou mesmo, aprender a fazer desenhos pelo computador. Para atender essa demanda, o ACESSA SP criou a Rede de Projetos, que tem como objetivo estimular novos usos para os postos – usos mais criativos, que incentivem o desenvolvimento comunitário e o espírito de colaboração.

A Rede permite que o posto utilize até 1/3 do seu tempo de funcionamento para o desenvolvimento de projetos. Tudo isso é feito com o apoio da equipe da Rede que, por meio da lista de discussão e do site, orienta a execução dos projetos – ajuda a documentar, encontrar referências, realizar pesquisas, montar o programa de aulas, etc.



Fique Atento

A Rede de Projetos permite que o posto seja utilizado até 1/3 do seu tempo de funcionamento para usuários desenvolverem seus projetos.

Você Sabia

Para participar, usuários e monitores precisam: ter uma idéia, inscrever o projeto, fazer o planejamento e realizar o projeto.



O que faz o monitor?

Seja ele projetista ou não, o monitor deve:

- :: abrir o posto e acompanhar o projeto;
- :: liberar as máquinas;
- :: garantir que o projeto seja gratuito para a comunidade;
- :: utilizar até 30% do total de atendimento do posto para projetos;
- :: contabilizar o tempo de uso dos participantes como atendimento no Sistema de Cadastro.

Saiba mais sobre a Rede de Projetos: www.acesasp.sp.gov.br/rede

Conteúdo, jogos e configurações

Regras gerais de utilização e navegação

- :: A navegação na Internet é livre;
- :: Não são permitidos jogos online 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 São Paulo.

Uso da impressora

Por serviços de utilidade pública entende-se segunda via de contas de água, luz, telefone, gás, comprovantes de pagamentos de tarifas públicas, comprovantes de inscrição em concursos públicos, comprovantes de entrega de declarações de imposto de renda ou de isento etc.

Todo material de escritório no posto é de responsabilidade do parceiro.

Uso de disquetes, CDs e Pen Drives

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

Fique Atento

O parceiro ou um dos responsáveis deve comunicar imediatamente ao gestor qualquer impedimento ao pleno funcionamento do posto.

Esta regra visa reduzir a possibilidade de utilização de disquetes, CDs e Pen Drives infectados por vírus e outros programas indesejáveis.

Dúvidas, sugestões e reclamações

Os monitores devem informar os e-mails e telefone da ouvidoria do Acesso São Paulo para que os usuários entrem em contato em caso de dúvidas, sugestões e reclamações.

Atenção:

O parceiro deve comunicar imediatamente ao gestor qualquer impedimento ao pleno funcionamento do posto. Toda alteração no funcionamento do posto deve ser autorizada pela Coordenação do Programa. O responsável institucional deve solicitar a autorização por escrito para o gestor.

Quadro de regras gerais de uso do posto

O quadro de regras, fornecido pela Coordenação do Programa, tem que estar dentro do posto em local visível aos usuários.

Quadro de regras gerais de uso do Posto

Quem pode usar?	Como usar?
O acesso é gratuito e permitido a todo cidadão.	O usuário tem direito a 30 minutos de uso do computador.
O cadastro é obrigatório.	É permitido utilizar o Posto mais de uma vez por dia.
Menores de 16 anos devem se cadastrar na presença de um responsável.	Não é permitido alterar as configurações do computador.
O acesso a menores de 11 anos só é permitido com acompanhamento de um responsável legal durante o uso.	O uso de Pen Drives e CDs é permitido.
Idosos, gestantes e deficientes físicos têm atendimento preferencial no 1º acesso. Depois entram na fila normalmente.	A impressão é permitida somente para serviços de utilidade pública e currículos.
Não fume.	Não consuma alimentos nesta sala.
	Faça silêncio

SISTEMA DE AÇÕES DISCIPLINARES

Sistema de ações disciplinares aos usuários

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

O sistema de ações disciplinares é usado para todo cidadão cadastrado no Programa.

O usuário que, por alguma razão, desrespeitar a quaisquer normas do Programa estará sujeito às sanções por parte da Coordenação do Acesso São Paulo.

Tais sanções se dão em forma de suspensão.

Sempre que um monitor decidir pela necessidade de suspensão de um usuário, o fato deverá ser comunicado ao gestor. Devem ser informados o nome completo do usuário, RG e a razão do pedido de suspensão.

A Coordenação avaliará a pertinência e, caso a julgue procedente, efetuará a suspensão do usuário.

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

Quadro de Suspensão

Delito	Suspensão
:: Acessar site pornográficos	1 mês
:: Alterar sistemas	2 meses
:: Desacato a funcionário	3 meses
:: Ameaça à integridade física de funcionário e/ou usuário	6 meses
:: Agressão verbal ou física a funcionário e/ou usuário	12 meses

Fique Atento

O sistema de ações disciplinares é usado para todo cidadão cadastrado no Programa

Fique Atento

Os gestores podem solicitar aos responsáveis institucionais advertências aos monitores.

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 cometer mais de um delito de uma só vez. Exemplo: um usuário acessa sites pornográficos e desacata o monitor 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 de punição só deve ser aplicado aos usuários que já foram advertidos verbalmente pelos monitores.

Sistema de ações disciplinares aos monitores

Caso o gestor constate irregularidades na atuação de um monitor, serão cobradas providências junto aos Responsáveis Institucionais. Se persistirem os problemas, caberá ao parceiro substituir o monitor o mais rapidamente possível ou a situação poderá ser interpretada como descumprimento do Convênio e acarretar, inclusive, o fechamento do posto.

REUNIÕES DE TRABALHO**Capacitações**

Periodicamente a Coordenação do Programa realizará capacitações de trabalho. As reuniões são uma oportunidade única para aproximação entre monitores, responsáveis e gestores e também para o debate de idéias e apresentação de inovações do Programa.

A participação nas capacitações de trabalho é obrigatória a todos os monitores.

A ausência nos encontros ou falta de compromisso com as atividades propostas poderão ser enquadradas como descumprimento ao convênio.

Como a proposta do Programa ACESSA SP não consiste em oferecer curso de informática para a população, a responsabilidade do monitor torna-se maior: compete a ele ser um bom facilitador no uso da tecnologia. Está aí a razão do grande investimento na formação dos monitores, pois o que se procura é fortalecer todas as suas competências para o pleno atendimento ao cidadão. Esse processo se estabelece aos poucos e de forma permanente.

Fique Atento

O descumprimento das cláusulas constantes do convênio e do termo de adesão podem levar ao fechamento do Posto.





Capacitados como agentes de inclusão digital para atendimento ao cidadão, os monitores serão capazes de utilizar as tecnologias de informação e comunicação para criação e fortalecimento de redes virtuais, além de organizar atividades e projetos que potencializem o uso do espaço público e promovam o desenvolvimento local e do cidadão.

Visita do gestor

O gestor fará visitas para supervisionar, acompanhar e avaliar os postos. Com o objetivo de potencializar o posto, o gestor local irá propor atividades, ações e reuniões com monitores, responsáveis institucionais e usuários.

COMUNICAÇÃO INTERNA

Um bom fluxo de informação entre as pessoas envolvidas no Acessa São Paulo é fundamental para o bom andamento do posto. Deve-se ficar atento a todas as formas de comunicação disponibilizadas no Programa.

Info-Acessa SP

Semanalmente, às terças-feiras, os monitores recebem via e-mail um comunicado interno com as informações oficiais do Programa Acessa São Paulo.

Todas as novas determinações e regras de eventos especiais são comunicados no Info-Acessa SP.

Além disso, há sempre uma dica de site interessante que pode ser repassada aos usuários.

A leitura do Info-Acessa SP é obrigatória. O monitor que não estiver recebendo o informativo deve comunicar ao gestor e solicitar o recebimento. É importante que o monitor repasse o Info-Acessa ao parceiro.

E-mail institucional (Webmail)

O e-mail deve ser usado como ferramenta de comunicação do dia-a-dia entre todos os envolvidos no Programa Acessa SP. A coordenação disponibilizou uma conta de e-mail institucional para cada Posto, a ser utilizada por webmail (<https://webmail.sei.sp.gov.br>). Sua utilização e verificação são obrigatórias, já que o webmail é o canal oficial do programa.

Este processo é importante, pois a Coordenação pode ter enviado algum comunicado urgente pelo e-mail.

Fique Atento

O e-mail deve ser usado como ferramenta de comunicação do dia-a-dia entre todos os envolvidos no Programa Acessa SP

É indispensável que este e-mail seja aberto pelo menos quatro vezes ao dia: uma logo após a abertura do posto, duas no meio do expediente e uma pouco antes do fechamento.

Não serão considerados comunicados de trabalho dos postos enviados a partir de e-mail particular dos monitores e/ou responsáveis. Só haverá exceção nos casos em que a utilização do webmail do ACESSA São Paulo estiver impossibilitada por motivos técnicos – desde que previamente informados pelo posto e autorizado pelo gestor.

Mensagens enviadas pelos postos deverão ser encaminhadas unicamente aos membros do Programa ACESSA São Paulo, cujos endereços eletrônicos são passados aos responsáveis e monitores no ato da implantação do Programa. O mesmo vale para os contatos telefônicos.

As mensagens enviadas são, em sua maioria, destinadas ao posto, ou seja: os monitores e parceiros devem ler as mensagens.

Lista de discussão ACESSA São Paulo

A Lista de Discussão do ACESSA SP é usada na gestão de equipes remotas (que não estão fisicamente no mesmo lugar) e de conhecimento. Para isso, todos os postos estão inscritos na lista e recebem em seus e-mails institucionais as mensagens trocadas.

Dados cadastrais no portal do ACESSA São Paulo

No portal do ACESSA São Paulo há um catálogo dos postos, com os nomes dos monitores, bem como os endereços e telefones de todos os ACESSAs.

Os monitores devem manter os dados atualizados. Em caso de alteração, enviar os dados atualizados para acessa@sp.gov.br.

RELATÓRIOS

O relatório semanal é o principal registro do posto. Tem como função demonstrar o desempenho quantitativo (cadastros e atendimentos) daquele ACESSA.

O posto é acompanhado por relatórios semanais, visitas e reuniões. Nas visitas do gestor, as metas e indicadores de desempenho do posto serão analisados conjuntamente com os responsáveis e monitores.

É importante que os monitores registrem esses atendimentos no sistema de cadastro on-line, pois a coordenação do programa usa-os para constante avaliação dos postos (metas).

Fique Atento

A participação na Lista é importante para:

- Tirar dúvidas a respeito de procedimentos, atendimento e infra-estrutura (Ex: cadastramento de usuários, questões técnicas como equipamento, hardware);
- Receber informações dos gestores (Ex: convocação oficial para capacitações);
- Sugerir conteúdo relacionado às práticas e atividades do monitor;
- Trocar idéias e experiências que levem a melhores práticas em ambiente on-line.

Fique Atento

Existem relatórios de desempenho dos postos, feitos a partir do registro de cadastros e atendimentos. Esses relatórios permitem avaliar o desempenho dos postos.

RESPONSABILIDADE PELOS EQUIPAMENTOS

Conforme determina o convênio, os equipamentos do posto estão sob responsabilidade dos parceiros e dos monitores. Cabe a eles zelar pela conservação e integridade dos computadores e seus periféricos.

Os monitores não devem abrir ou permitir que estranhos abram os computadores em hipótese nenhuma. Somente o técnico responsável indicado pelo parceiro está autorizado a fazer isso.

Fique Atento

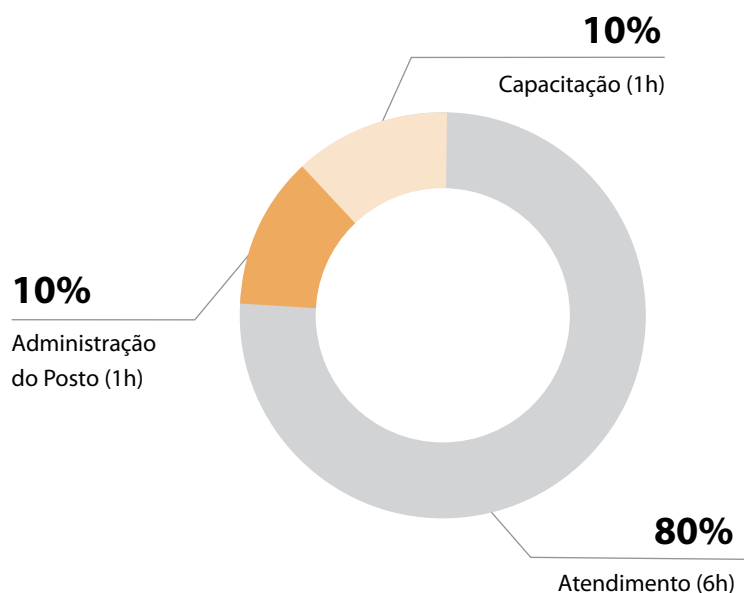
Por atendimento entende-se todo o momento em que o monitor está em contato direto com o usuário, seja no momento do cadastro, orientação no uso, organização da fila, divulgação de produtos e serviços do Posto, comunicação de regras etc.

Suporte técnico

A Coordenação do Programa, por meio da Prodesp, deixa instalado e funcionando todos os computadores no início do Programa. Quando o equipamento precisar ser trocado, as prefeituras deverá transportá-lo até a Prodesp para efetuar a troca.

ORGANIZAÇÃO DO TEMPO DO MONITOR

O monitor deve saber administrar seu tempo de trabalho. A prioridade sempre é o atendimento ao usuário e, portanto, este deve ocupar a maior parte da sua jornada diária. A divisão do trabalho diário do monitor deve ser próxima da indicada a seguir, baseada em oito horas de jornada.



Você Sabia

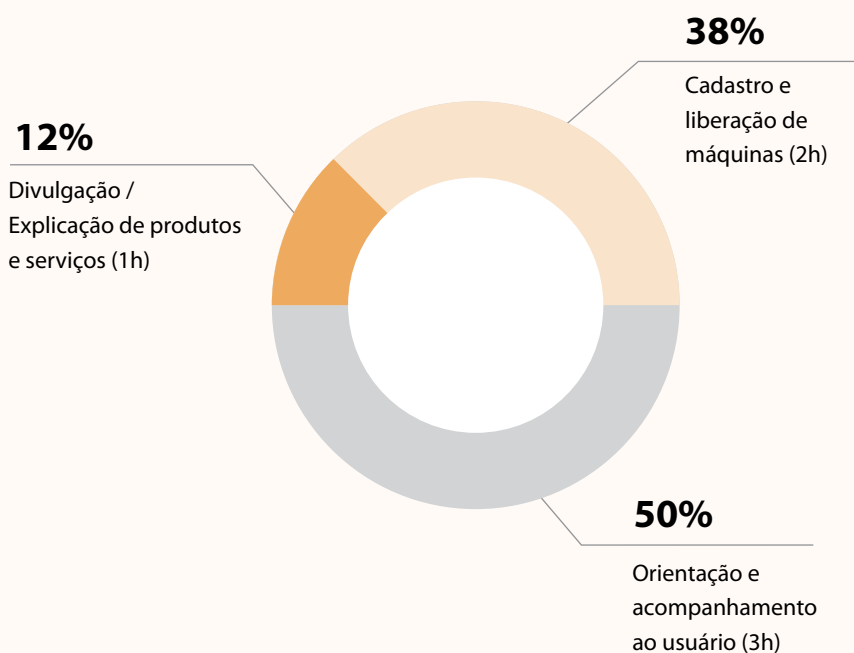
Das horas destinadas ao atendimento, o tempo dedicado ao trabalho de orientação ao usuário é o que tem prioridade.

Por atendimento entende-se todo o momento em que o monitor está em contato direto com o usuário, seja no momento do cadastro, orientação no uso, organização da fila, divulgação de produtos e serviços do posto, comunicação de regras etc.

A administração do Posto compreende a elaboração de relatórios, organização da sala etc.

As capacitações são os contatos com o gestor (via telefone, e-mail ou em visitas do gestor) para solução de dúvidas e aperfeiçoamento, além da participação em capacitações (presenciais ou a distância) complementares. Os processos de capacitação não precisam ocorrer diariamente.

Das horas destinadas ao atendimento, o tempo dedicado ao trabalho de orientação ao usuário é o que tem prioridade. O procedimento de cadastro e organização da fila ocupa uma parcela menor, mas também considerável:



A divulgação e explicação de produtos e serviços correspondem às atividades e conteúdos especiais que os usuários devem conhecer, como Ponline, Rede de Projetos, Eu me lembro, Portal do ACESSA, serviços de utilidade pública, Cadernos Eletrônicos, MiniCursos. O monitor deve reservar um tempo para garantir que usuários saibam o que o ACESSA tem a oferecer.

Indicadores e metas de desempenho

Os indicadores quantitativos são a taxa de ocupação e o número de usuários cadastrados.

Taxa de ocupação

A taxa de ocupação mede o uso da sala.

É a relação entre o número de atendimentos e a capacidade total do posto – indica a ociosidade da sala. Considera-se o Posto aberto oito horas por dia, cinco dias na semana.

Irregularidades como não registro de cadastros e atendimentos, não cumprimento do horário de funcionamento e eventual fechamento do posto durante algum dia, prejudicam o desempenho do posto. A meta é 75%: o posto estaria atendendo 75% de sua capacidade máxima e estaria com uma ociosidade de 25%. Cada atendimento equivale a 30 minutos de uso do computador.

Por exemplo: um posto com cinco máquinas disponíveis para os usuários que funciona das 8h às 17h, com uma hora de almoço (oito horas por dia), cinco dias por semana, tem a capacidade de fazer 400 atendimentos por semana. Se em uma determinada semana forem realizados 300 atendimentos, teremos uma taxa de ocupação de 75%.

Número de usuários cadastrados

O número de usuários cadastrados é um importante indicador de desempenho. Mostra se o posto está inserido e sendo utilizado pela comunidade.

Rotatividade de usuários

Indica a quantidade de pessoas que utilizam o Acessa. O uso do posto não deve ficar restrito a um grupo pequeno de pessoas. Deve-se atrair a comunidade local, de modo que todos saibam das possibilidades de utilização do espaço.

Enfim, responsáveis institucionais e monitores devem propor e colocar em prática - com acompanhamento e auxílio do gestor - estratégias de divulgação para atrair usuários e garantir as metas estabelecidas.

Fique Atento

A meta de taxa de ocupação dos Postos é de 75%

Você Sabia

O percentual de cadastros no Programa AcessaSP aumentou cerca de 26% entre os anos de 2005 e 2006 - a meta é continuar crescendo.

O não-cumprimento da meta pode significar encerramento do convênio e fechamento do posto.

PONLINE

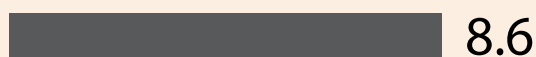
Ponline é a pesquisa de opinião online do Programa ACESSA São Paulo. Foi criada em 2003 e, desde então, tem sido muito importante para o aprimoramento contínuo do Programa. É também uma fonte de inspiração na criação de novos serviços a serem oferecidos para o cidadão.

A Ponline é um importante instrumento de identificação das necessidades dos usuários. Por meio dessa Pesquisa é possível segmentar o público para atendê-lo melhor, com conteúdos estratégicos para, por exemplo, usuários jovens, da terceira idade ou economicamente ativos. A Ponline é, também, um instrumento utilizado para produzir informação sistematizada e conhecimento sobre o processo de inclusão digital no Estado de São Paulo. Esta é uma forma de promover a democratização desse conhecimento e contribuir para o uso cidadão da internet e das novas tecnologias.

Saiba mais em: www.acessasp.sp.gov.br/ponline

Avaliação dos Monitores *

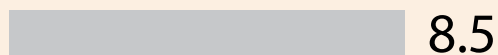
Conhecem informática



São dedicados e atenciosos



Ensinam bem



São pontuais



Estimulam o usuário a aprender mais



* escala de 0 - 10

fonte: PONLINE - 2007

Fique Atento

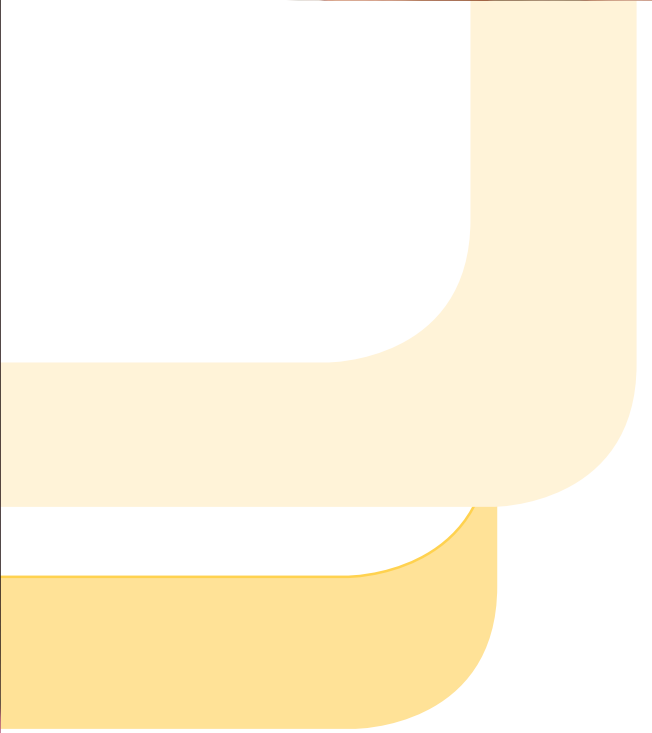
Consultar a PONLINE para saber mais a respeito dos usuários do seu posto é tarefa importante para o bom desempenho do monitor.

Você Sabia

A Ponline existe do Programa desde 2003. Isso significa que os monitores e usuários podem acompanhar a evolução do perfil de usuários, hábitos de navegação e expansão do Programa por meio da série histórica desta pesquisa

COMO ATENDER O USUÁRIO





4



COMO ATENDER O USUÁRIO

O atendimento deve ser padronizado em todos os postos. O trabalho uniforme em todo o Programa ACESSA São Paulo facilita a rotina dos monitores, garante o controle de qualidade do serviço e permite que o usuário saiba que será igualmente bem atendido em qualquer Posto.

APRESENTANDO O POSTO AO USUÁRIO

Após a realização do cadastro, o monitor precisa garantir um mínimo de informações que todos os usuários devem conhecer. O monitor deve mostrar a placa exposta na sala e ler com o usuário as regras que estão nela.

Regras de funcionamento

Todas as regras de funcionamento devem ser comunicadas para que o usuário esteja ciente do que é possível fazer e do que é proibido.

Fique Atento

O monitor deve mostrar a placa exposta na sala e ler com o usuário as regras que estão nela

É preciso lembrar que o usuário, quando chega pela primeira vez ao posto, não sabe como funciona e quem são os responsáveis. Provavelmente, ele chegou porque alguém contou para ele, mas sem maiores detalhes sobre o ACESSA SP. Por isso, é importante que o monitor tenha o cuidado de apresentar devidamente o ACESSA SP. Explicar que o objetivo é oferecer o acesso ao computador e à internet. Após isso, o monitor precisa explicar como o posto funciona.

Logo em seguida, o monitor deve passar o Termo de Adesão (<http://www.acessasp.sp.gov.br/ecoa/?q=recurso>) para o usuário ler e assinar. O ideal é que a leitura seja feita com o monitor para não restar dúvida.

Como o posto funciona

:: O acesso é gratuito.

:: É possível utilizar o computador por 30 minutos. Ao final do tempo, o usuário pode voltar para o final da fila e aguardar a vez novamente.

:: As impressões são permitidas para currículos e serviços públicos, Contas de água, luz, telefone, gás, boletos de taxas públicas, comprovantes de serviços de governo eletrônico etc. Cada pessoa pode imprimir três folhas por dia.

:: Não é permitido acesso a conteúdos pornográficos, jogos de azar e apologia ao crime e racismo.

:: É obrigatório apresentar o RG ou outro documento que contenha foto e o número do RG (carteira de motorista ou carteira de trabalho, por exemplo) para se cadastrar.

:: Para acessar, é preciso apresentar o RG ou outro documento oficial que contenha foto (carteira de motorista, por exemplo) e número de RG.

:: Menores de 11 anos só podem se cadastrar e acessar acompanhados por um responsável legal.

:: Menores de 16 anos devem se cadastrar na presença de um responsável.

:: Informar qual o horário de funcionamento.

O monitor deve mostrar a placa exposta na sala e ler com o usuário as regras que estão nela.

Sistema de ações disciplinares

Os usuários devem ser comunicados que poderão ser suspensos da frequência ao posto caso desrespeitem o monitor ou as regras de funcionamento.

Impressões

A impressora deve ser destinada prioritariamente para confecção de currículos e serviços de utilidade pública. No caso de currículos, o limite é de três folhas por dia. Por serviços de utilidade pública entende-se segunda via de contas de água, luz, telefone, gás, comprovantes de pagamentos de tarifas públicas, comprovantes de inscrição em concursos públicos, comprovantes de entrega de declarações de imposto de renda ou de isento etc.

Fique Atento

Para efetuar o cadastro, o usuário deve apresentar a Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto e com número de RG (ex. carteira de trabalho, carteira de motorista).

O documento deverá ser apresentado todas as vezes em que o usuário for utilizar o AcessaSP.

TERMO DE ADESÃO

O Termo de Adesão é um contrato firmado entre o Governo do Estado de São Paulo e o Cidadão, no qual são estabelecidas as obrigações e os direitos de ambas as partes.

O Termo de Adesão deve ser assinado por todo cidadão que desejar usar os serviços do Programa ACESSA São Paulo. Nenhum usuário pode desconhecer o conteúdo do Termo.

Os Termos devem ser arquivados no posto em local de fácil acesso, sendo de responsabilidade do monitor a manutenção de seus arquivos.

Fique Atento

O Termo de Adesão pode ser encontrado no link <http://www.acessasp.sp.gov.br/ecoa/?q=recursos> disponível para download.

CADASTRANDO UM USUÁRIO

Todos que quiserem utilizar o ACESSA SP devem fazer um cadastro.

Para efetuar o cadastro, o usuário deve apresentar a Carteira de Identidade. Não é permitido utilizar os computadores sem o cadastramento, mesmo que a pessoa alegue que irá utilizar o posto apenas uma vez e não pretende voltar.

Esse cadastro é fundamental para o Programa ACESSA São Paulo saber exatamente quantas pessoas está atendendo. É também um importante indicador de desempenho do posto.

Para usuários menores de 16 anos é necessário que o cadastramento seja feito na presença de um responsável maior de idade. O responsável deverá assinar o Termo de adesão para que o menor possa frequentar o posto. Essa regra é uma estratégia para atrair usuários adultos. No momento da assinatura do termo, o monitor deve apresentar o posto ao responsável pelo menor e convidá-lo a frequentar a sala também.

Fique Atento

O cidadão já cadastrado em outro Posto não necessita ser cadastrado novamente para utilizar o Programa.

Importante: O cadastro do Programa ACESSA São Paulo é único. Ou seja, se o cidadão apresentar algum documento que comprove que ele já está cadastrado em outro posto não é necessário fazer um novo cadastro nem exigir que ele assine outro Termo de Adesão.

O que dizer ao usuário:

“Preciso fazer o seu cadastro para que você possa usar o Acessa. Por favor, pode me mostrar o seu RG ou outro documento de identificação que contenha o número do RG, como Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho? O cadastramento é gratuito”.

Cadastro on-line

(<http://www.sistema.acessasp.sp.gov.br/>)

O cadastro do usuário deve ser realizado no sistema on-line, disponibilizado na internet. Em caso de queda de conexão, o cadastro deve ser realizado usando o formulário de cadastro que foi entregue no momento da primeira capacitação.

Para saber como operar o cadastro, o monitor deve ler o manual disponível na rede (<http://www.acessasp.sp.gov.br/ecoa/?q=recurso>).

O cadastro deve ser feito com o máximo rigor. Todos os campos do formulário precisam ser preenchidos com as informações corretas. A partir dos dados registrados no cadastro, o Programa Acessa São Paulo pode saber qual é o perfil do usuário e também quantas pessoas os postos estão beneficiando. Os dados do cadastro são importantes para prestação de contas ao Governo do Estado e à sociedade. A partir dos cadastros o Programa Acessa São Paulo justifica os recursos utilizados na manutenção dos Postos.

O cadastro preenchido corretamente é um indicador de qualidade do trabalho dos monitores e fornecerá uma base segura para afirmar o bom andamento do posto. Todo o trabalho de responsáveis, monitores e gestores depende de uma base de dados com cadastros locais confiáveis.

Os monitores que não preencherem corretamente o cadastro estarão sujeitos a advertências, pois é uma parte essencial do trabalho. Somente monitores podem ter acesso ao Sistema de Cadastro On-line. Voluntários não podem realizar cadastros ou ter acesso aos dados dos usuários.

CONTROLANDO O TEMPO DO USUÁRIO

Temporizador e senha de atendimento

Todos os computadores do posto devem ter instalado um software, o Temporizador, que controla o tempo do usuário no micro. Ao término do tempo do usuário, o programa bloqueia o computador, sendo necessária uma nova liberação do monitor.





O uso dos computadores do posto deve ser liberado pelo monitor. Na liberação, o sistema identifica o usuário, o micro utilizado, o dia, o horário do acesso. Ao término dos 30 minutos o micro será bloqueado, encerrando a sessão.

É dever do monitor verificar se todos os computadores estão com os temporizadores devidamente instalados e funcionando.

Defeitos devem ser comunicados ao suporte técnico, que providenciará a manutenção imediata.

ROTINA DE ATENDIMENTO

Os passos abaixo devem ser seguidos para o atendimento dos usuários do Posto:

- :: Usuário chega ao Posto;
- :: Perguntar, quando houver dúvida, se o usuário já é cadastrado no Programa.
- :: Pesquisar pelo cadastro do usuário. Primeiramente, pelo número do RG ou outro documento. Caso o cadastro não seja encontrado, fazer uma pesquisa detalhada no Cadastro On-line.
- :: Caso não encontrado, cadastrar usuário no sistema: Preencher nome completo, Nacionalidade, Endereço, CEP, números de RG e Outros Documentos (não digitar pontos ou travessão, por exemplo: digitar 42877028x e não 42.770.028-x), Nascimento, Telefone, Celular, E-mail. Outras Informações (opcional);
- :: Uma vez cadastrado, encaminhar o usuário para o primeiro microcomputador que estiver livre.;
- :: Após o término do atendimento, o monitor deve liberar o computador para o próximo usuário.
- :: Retornar para o passo 1.

Fique Atento

O monitor não deve esperar que todas as máquinas estejam livres para liberar o acesso dos usuários. As liberações são independentes.

Importante: A melhor forma de atendimento de usuários é pela fila de espera. A Coordenação do Programa desaconselha outros sistemas, como atendimento em bloco (todos os micros são ocupados e desocupados ao mesmo tempo) e o agendamento de horário, pois estes métodos já demonstraram apresentar falhas.

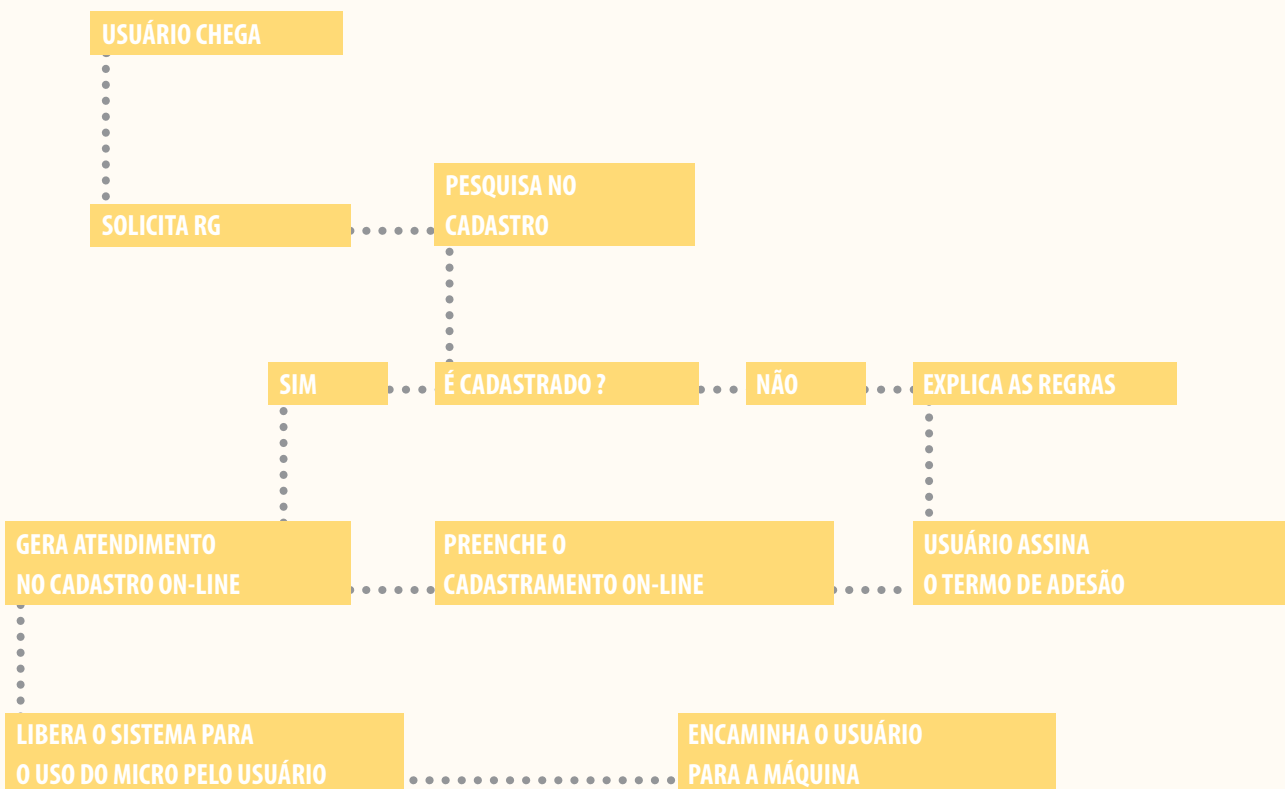
ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo e portadores de deficiências físicas têm atendimento preferencial no Posto no seu primeiro acesso. Caso queira acessar novamente, retornará ao final da fila ou voltará em outro período.

Micro do Monitor

Para um atendimento mais eficiente dos usuários, um micro é reservado para o uso do monitor, para funções como cadastramento, registro de sugestões, atendimentos rápidos aos usuários etc.

FLUXO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



ANEXO II

a que se refere o artigo 4º do Decreto nº 52.895, de 11 de abril de 2008

CONVÊNIO QUE CELEBRAM O ESTADO DE SÃO PAULO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE SANEAMENTO E ENERGIA, E OS MUNICÍPIOS DE SANEAMENTO BÁSICO CONJUNTO, REUNIDOS EM CONSÓRCIO, OBJETIVANDO A ELABORAÇÃO DE PLANO DE SANEAMENTO BÁSICO CONJUNTO, E SUA CONSOLIDAÇÃO NO PLANO ESTADUAL DE SANEAMENTO BÁSICO, EM CONFORMIDADE COM AS DIRETRIZES GERAIS INSTITUÍDAS PELA LEI FEDERAL Nº 11.445, DE 5 DE JANEIRO DE 2007.

As datas do mês de de o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Saneamento e Energia, neste ato representada pelo Titular da Pasta, nos termos da autorização constante do Decreto nº de de de e do despacho publicado no DOE de de de e, doravante designado ESTADO, e os Municípios de ora reunidos em Consórcio, consorte Termo que integra o presente instrumento como Anexo I, e este representado pelo Prefeito do Município de aqui designado Município Líder, que passa a ser denominado CONSÓRCIO, com base nos dispositivos constitucionais e legais vigentes, celebram o presente convênio, em conformidade com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto

O presente convênio tem como objeto a conjugação de esforços dos participantes para elaboração do plano de saneamento básico conjunto dos municípios componentes do CONSÓRCIO, e sua consolidação no Plano Estadual de Saneamento Básico, em conformidade com as disposições do artigo 19 da Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

§ 1º - O plano de saneamento básico do CONSÓRCIO deverá englobar inteiramente os territórios dos municípios consorciados, bem como ser compatível com o(s) Plano(s) da(s) Bacia(s) Hidrográfica(s) de e compreenderá os serviços de abastecimento público de água e esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e controle de inundações urbanas, nos termos do Plano de Trabalho que integra o presente instrumento como Anexo II, devendo contemplar, no mínimo:

1. levantamento, sistematização e análise de dados gerais (físicos, territoriais, sociais, econômicos e ambientais);

2. diagnóstico e estudo de demandas para a prestação dos serviços;

3. objetivos e metas de curto, médio e longo prazos, para a universalização dos serviços;

4. programas e ações necessários para atingir os objetivos e as metas;

5. ações para emergências e contingências; e, indicadores e diretrizes para avaliação dos resultados.

§ 2º - O Secretário de Saneamento e Energia, amparado em manifestação fundamentada do setor técnico da Pasta, poderá autorizar modificações incidentes sobre o plano de trabalho de que trata o § 1º desta cláusula, para sua melhor adequação técnica ou financeira, vedada a alteração do objeto do ajuste.

CLÁUSULA SEGUNDA

Da Execução

São executores do presente convênio:

I - pelo ESTADO, a Secretaria de Saneamento e Energia;

II - pelo CONSÓRCIO, a Secretaria do Município Líder.

CLÁUSULA TERCEIRA

Das Obrigações dos Partes

Para a execução do presente convênio o ESTADO e o CONSÓRCIO terão as seguintes obrigações:

I - compete ao ESTADO:

a) realizar o procedimento licitatório necessário à contratação de empresa especializada para assessorar na elaboração do plano municipal conjunto de saneamento básico, mantendo o CONSÓRCIO informado acerca do andamento deste procedimento;

b) assegurar os recursos financeiros necessários para custear as despesas decorrentes da contratação referida na alínea anterior;

c) efetuar os pagamentos devidos à empresa a ser contratada para a finalidade prevista na alínea "a" desta cláusula, após aprovação, pelo Grupo Executivo do CONSÓRCIO, dos produtos relativos às etapas de serviços, conforme previsto no cronograma físico-financeiro constante do Plano de Trabalho;

d) indicar o responsável pelo acompanhamento da execução do presente Convênio;

II - compete ao CONSÓRCIO:

a) designar equipe técnica e o respectivo coordenador, para compor o Grupo Executivo do CONSÓRCIO, o qual será o responsável pelo acompanhamento dos trabalhos de elaboração do plano municipal conjunto de saneamento básico;

b) disponibilizar ao Grupo Executivo do CONSÓRCIO referido na alínea anterior, a Secretaria de Saneamento e Energia, e a empresa a ser contratada nos termos da alínea "a" do inciso I desta cláusula, as informações necessárias para elaboração do plano municipal conjunto de saneamento básico, incluindo as informações cartográficas;

c) apreciar os produtos a serem entregues pela empresa contratada nos moldes da alínea "a" do inciso I desta cláusula, no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data de seus respectivos recebimentos, aprovando-os ou solicitando suas correções e/ou complementações, a serem providenciadas pela empresa contratada também no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da referida publicação;

d) realizar consulta ou audiência pública nos municípios consorciados, para apresentação da proposta preliminar do plano municipal conjunto de saneamento básico, conforme previsto no Plano de Trabalho;

e) encaminhar ao ESTADO cópia do plano de saneamento básico que vier a ser instituído, bem como dos atos procedimentais respectivos, no prazo de 5 (cinco) dias contados da data de sua aprovação pelas autoridades dos municípios consorciados;

f) implementar sistemas de informação, acompanhamento e avaliação dos resultados da prestação dos serviços públicos de saneamento básico na região abrangida pelo CONSÓRCIO.

CLÁUSULA QUARTA

Dos Recursos

O presente Convênio não contempla repasse de recursos financeiros entre os participantes, que arcarão, cada um, com as despesas decorrentes das responsabilidades assumidas no presente instrumento.

Parágrafo único - Os recursos de responsabilidade do ESTADO são originários do Tesouro do Estado, e onerarão o crédito orçamentário , classificada funcional programática , categoria econômica .

CLÁUSULA QUINTA

Do Prazo de Vigência

O prazo de vigência do presente convênio é de 24 (vinte e quatro) meses, contados desde a data de sua assinatura.

Parágrafo único - Havendo motivo relevante e interesse dos participantes, o presente convênio poderá ter seu prazo de execução prorrogado, mediante termo aditivo e prévia autorização do Secretário de Saneamento e Energia, observado o limite máximo de 5 (cinco) anos de vigência.

CLÁUSULA SEXTA

Da Denúncia e da Rescisão

Este convênio poderá ser denunciado pelos participantes a qualquer tempo, mediante notificação prévia com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, e será rescindido por infração legal ou descumprimento de quaisquer de suas cláusulas.

§ 1º - Na hipótese de denúncia por parte do CONSÓRCIO, este arcará com as despesas decorrentes da contratação de que cuida o inciso I, alíneas "a" a "c", da Cláusula Terceira.

§ 2º - Na hipótese de rescisão por culpa do CONSÓRCIO, este arcará com as despesas decorrentes da contratação de que cuida o inciso I, alíneas "a" a "c", da Cláusula Terceira.

§ 3º - No caso de descumprimento do prazo estabelecido ao CONSÓRCIO na alínea "c", do inciso II, da Cláusula Terceira, a este incumbirá os custos decorrentes de sua mora.

CLÁUSULA SÉTIMA

Do Foro

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital para dirimir litígios oriundos da execução deste convênio, após esgotadas as instâncias administrativas.

CLÁUSULA OITAVA

Das Disposições Finais

Aplicam-se ao presente convênio, no que couberem, as disposições da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Lei estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989.

E, por estarem de acordo, assinam os participantes o presente termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo subscritas:

São Paulo, de de	SECRETÁRIO DE ESTADO	CONSÓRCIO
Nome: _____	Testemunhas:	Testemunhas:
R.G.: _____	1. _____	2. _____
CPF.: _____	Nome: _____	Nome: _____
	R.G.: _____	R.G.: _____
	CPF.: _____	CPF.: _____

DECRETO Nº 52.896,

DE 11 DE ABRIL DE 2008

Dispõe sobre a obrigatoriedade de apresentação da Declaração do Simples Nacional-SP pelo contribuinte do ICMS optante do Simples Nacional

JOSE SERRA, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto no § 2º do artigo 14 da Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional-CGSN nº 10, de 28 de junho de 2007, com redação dada pela Resolução CGSN nº 25, de 20 de dezembro de 2007:

Decreto:

Artigo 1º - O contribuinte do ICMS optante pelo Simples Nacional, por meio da Declaração do Simples Nacional-SP, nos termos da disciplina estabelecida pela Secretaria da Fazenda, deverá apresentar as seguintes informações econômico-fiscais, relativamente ao período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2007:

I - os valores mensais das operações ou prestações internas de entrada e saída;

II - os valores mensais das operações ou prestações interestaduais de entrada e saída;

III - os valores mensais das operações de exportação;

IV - o valor do ICMS devido pelas operações ou prestações próprias;

V - o valor do ICMS devido nas operações ou prestações sujeitas ao regime de substituição tributária;

VI - o valor do ICMS devido relativo à diferença entre a alíquota interna e a interestadual, nas aquisições de outros Estados e Distrito Federal;

VII - as informações necessárias à apuração do Índice de Participação dos Municípios na Arrecadação do ICMS - DIPAM.

Parágrafo único - A Declaração do Simples Nacional-SP não dispensa a apresentação de informações aos demais entes tributantes, relativamente ao mesmo período, caso venha a ser exigida por Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional.

Artigo 2º - A Declaração do Simples Nacional-SP deverá ser apresentada até o dia 12 de maio de 2008.

Artigo 3º - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

JOSE SERRA

Mauro Ricardo Machado Costa

Secretário da Fazenda

Aloysio Nunes Ferreira Filho

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicado na Casa Civil, aos 11 de abril de 2008.

OFÍCIO GS-CAT Nº 150/2008

Senhor Governador,

Tenho a honra de encaminhar a Vossa Excelência a inclusa minuta de decreto que dispõe sobre a obrigatoriedade da apresentação da Declaração do Simples Nacional-SP pelo contribuinte do ICMS optante do Simples Nacional, nos termos da disciplina estabelecida pela Secretaria da Fazenda.

A medida tem como objetivo permitir o cálculo do valor adicionado destinado aos municípios paulistas, relativamente ao período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2007, tendo em vista o disposto pelo Comitê Gestor do Simples Nacional, por meio do § 2º do artigo 14 da Resolução CGSN nº 10, de 28 de junho de 2007, na redação da Resolução CGSN nº 25, de 20 de dezembro de 2007.

Com essas justificativas e propondo a edição de decreto conforme a minuta, aproveito o ensejo para reiterar-lhe meus protestos de estima e alta consideração.

Mauro Ricardo Machado Costa

Secretário da Fazenda

Excelentíssimo Senhor

Doutor JOSE SERRA

Governador do Estado de São Paulo

Palácio dos Bandeirantes

DECRETO Nº 52.897,

DE 11 DE ABRIL DE 2008

Dispõe sobre a reestruturação do Programa Acesso São Paulo instituído pelo Decreto nº 45.057, de 11 de julho de 2000, e dá providências correlatas

JOSE SERRA, Governador do Estado de São Paulo, no uso das suas atribuições legais,

Decreto:

Artigo 1º - O Programa Acesso São Paulo, instituído pelo Decreto nº 45.057, de 11 de julho de 2000, fica reestruturado nos termos deste decreto.

Artigo 2º - Constituem objetivos do Programa Acesso São Paulo:

I - fomentar e apoiar projetos de iniciativa da própria população para o desenvolvimento pessoal e social, utilizando os recursos disponíveis nos Postos do Acesso São Paulo;

II - orientar a população no uso dos serviços e informações oferecidos por meio da Internet pela Administração Pública Estadual;

III - facilitar o acesso da população aos serviços públicos disponibilizados por meio eletrônico de informações (Internet);

IV - instalar Postos de acesso e produção de informações para uso da população.

Artigo 3º - Os Postos do Acesso São Paulo são espaços físicos cedidos por órgãos e entidades da Administração Pública estadual e municipais e de iniciativa privada, dotados de impressoras e computadores com acesso à Internet, via banda larga, para uso da população em geral, sem qualquer tipo de discriminação, sob a supervisão de monitores treinados a orientar sobre o uso das máquinas e o acesso à tecnologia de informação, inclusive a respeito dos serviços públicos prestados.

Artigo 4º - Os Postos do Acesso São Paulo poderão ser implantados em todo o território do Estado, mediante convênio, nos termos da minuta anexa a este decreto, a ser celebrado entre a Secretaria de Gestão Pública e órgãos e entidades da Administração Pública ou da iniciativa privada.

Parágrafo único - Nos órgãos da Administração direta estadual, a implantação de que trata o "caput" deste artigo, far-se-á mediante termo de cooperação.

Artigo 5º - A instrução dos processos referente a cada convênio deverá incluir parecer da Consultoria Jurídica que serve a Secretaria de Gestão Pública e observar, no que couber, o disposto no Decreto nº 52.479, de 14 de dezembro de 2007, e no Decreto nº 40.722, de 20 de março de 1996.

Artigo 6º - Cabe à Secretaria de Gestão Pública:

I - gerenciar, coordenar e acompanhar o desenvolvimento do Programa Acesso São Paulo;

II - articular e coordenar a relação entre os órgãos e entidades envolvidos com a execução do Programa;

III - promover visitas dos locais disponibilizados por órgãos e entidades públicas e de iniciativa privada, interessadas na instalação de Posto do Acesso São Paulo, especialmente quanto ao espaço, ventilação e condições de saúde, higiene e acessibilidade física, por meio da Coordenação do Programa Acesso São Paulo;

IV - avaliar sistematicamente o desempenho do Programa, mediante a aplicação de instrumentos de mensuração da satisfação da população atendida, do uso, impacto e qualidade dos serviços, com o objetivo de agregar inovações tecnológicas e de gestão para a melhoria constante do serviço;

V - responsabilizar-se pela instalação das linhas de comunicação (links), necessárias ao funcionamento satisfatório do Programa;

VI - responsabilizar-se pela manutenção nos equipamentos, aplicativos e linhas de comunicação (links), necessárias ao funcionamento satisfatório do Programa;

VII - disponibilizar monitores para atendimento dos usuários, mediante autorização formal do Secretário de Gestão Pública, em casos excepcionais devidamente justificados e visando à continuidade do funcionamento de Posto do Acesso São Paulo;

VIII - promover, direta ou indiretamente, a capacitação continuada de monitores, visando garantir o patamar de qualidade do atendimento e de orientação, inclusive habilitando-os a treinar os usuários dos Postos do Acesso São Paulo ao uso da tecnologia utilizada;

IX - gerir o Portal do Programa - www.acesasp.sp.gov.br;

X - elaborar minuta-padrão de termo de cooperação a ser celebrado com entidades da Administração direta do Estado, objetivando a instalação de Posto do Acesso São Paulo, observadas as disposições do Decreto nº 40.722, de 20 de março de 1996, no que couber.

Artigo 7º - Compete ao Secretário de Gestão Pública:

I - representar o Estado na celebração de convênios com Municípios paulistas e entidades privadas que venham a constar de relações aprovadas por despacho governamental, publicadas no Diário Oficial do Estado, objetivando a instalação de Postos do Acesso São Paulo, em conformidade com a minuta anexa a este decreto;

II - expedir normas complementares para orientação das ações a serem adotadas pelos órgãos e entidades abrangidos por este decreto;

III - fixar diretrizes para o desenvolvimento eficaz do Programa, observadas as normas deste decreto;

IV - aprovar a minuta-padrão de termo de cooperação a que se refere o inciso X do artigo 6º deste decreto;

V - designar servidor(es) responsável(eis) pela coordenação do Programa.

Artigo 8º - Cabe à Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP prover os Postos do Acesso São Paulo com computadores, impressoras, periféricos e móveis necessários ao funcionamento do mesmo.

Artigo 9º - As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações próprias destinadas à implantação do Programa Acesso São Paulo, observada a disponibilidade de recursos financeiros.

Artigo 10º - Os instrumentos jurídicos celebrados sob a regência do Decreto nº 45.057, de 11 de julho de 2000, deverão ser adaptados às disposições deste decreto, mediante termo de aditamento, celebrado pelo Secretário de Gestão Pública.

Artigo 11º - O representante da Fazenda do Estado junto a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP adotará as providências necessárias com vista à observância das disposições deste decreto.

Artigo 12º - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial:

I - o Decreto nº 45.057, de 11 de julho de 2000;

II - o Decreto nº 46.592, de 11 de março de 2002;

III - o Decreto nº 50.475, de 23 de janeiro de 2006.

Palácio dos Bandeirantes, 11 de abril de 2008

JOSE SERRA

Sidney Estanislau Beraldo

Secretário de Gestão Pública

Aloysio Nunes Ferreira Filho

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicado na Casa Civil, aos 11 de abril de 2008.

ANEXO

a que se refere os artigos 4º e 7º do

Decreto nº 52.897, de 11 de abril de 2008

Convênio que entre si celebram o Estado de São Paulo, representado pela Secretaria de Gestão Pública, a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP e o Município de , objetivando a instalação e o funcionamento, no(a) de Posto do Acesso São Paulo

Por este instrumento, o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Gestão Pública, neste ato representada por seu titular, e o Município de , autorizada pelo Decreto nº de de de 2008, doravante denominado SGP, a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo, representada por e (nome e qualificação), devidamente autorizado por (disposição estatutária), doravante denominada PRODESP, e o (Município) representada por seu Prefeito, e (nome e qualificação), doravante designado MUNICÍPIO autorizado pela Lei Municipal nº (e a entidade privada, com sede a, no Município de , inscrita no CNPJ sob o nº), devidamente representada por (nome e qualificação do dirigente), devidamente autorizada por (disposição estatutária), doravante denominada ENTIDADE, considerando o mútuo interesse no sentido de democratizar o uso do meio eletrônico de informações, denominado Internet, celebram o presente convênio, que se regerá pelas disposições contidas na Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Lei estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, para os fins e mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto

Constitui objeto deste convênio a conjugação de esforços entre os participantes para instalar e colocar em funcionamento uma unidade do Programa Acesso São Paulo, denominada Posto do Acesso São Paulo, em conformidade com as disposições do Decreto nº de de de 2008, e o Plano de Trabalho que integra este como Anexo I.

CLÁUSULA SEGUNDA

Das Obrigações do MUNICÍPIO (ou da entidade privada)

São obrigações do MUNICÍPIO (ou da entidade privada):

I - disponibilizar espaço físico com instalações apropriadas para implantação de Posto do Acesso São Paulo, no endereço constante do Termo de Vistoria, suscrito pelo representante da Coordenação do Programa da SGP, que integra este como Anexo II;

II - adequar e manter em regular funcionamento as instalações prediais e as redes elétricas e lógica, bem como os bens móveis disponibilizados pela PRODESP, destinados à instalação e funcionamento do Posto do Acesso São Paulo, conforme Manual de Orientação para a Instalação de unidade do Programa Acesso São Paulo, que integra este como Anexo III;

III - fornecer material de consumo, como papel e tinta para impressora, e demais materiais de escritório necessários ao bom funcionamento do Posto do Acesso São Paulo;

IV - manter Monitores para atendimento dos usuários do Posto do Acesso São Paulo em número compatível com os critérios indicados no Manual de Procedimentos para o funcionamento do Posto Acesso São Paulo, que integra este como Anexo IV, arcando com todas as despesas de remuneração, encargos e benefícios;

V - arcar com as despesas de transportes dos equipamentos disponibilizados pela PRODESP, quando necessário, para a manutenção dos mesmos;

VI - instalar equipamentos adicionais, tais como, ventiladores, alarmes, e outros que se fizerem necessários ao bom funcionamento do Posto do Acesso São Paulo, mantendo-os em perfeito estado de funcionamento;

VII - arcar com as despesas de manutenção básica do Posto do Acesso São Paulo, tais como, água, energia elétrica e limpeza;



GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO
TRABALHANDO POR VOCÊ

Governador	José Serra
Vice-Governador	Alberto Goldman
Secretário de Gestão Pública	Sidney Beraldo
Secretário Adjunto	Marcos Antônio Monteiro

www.saopaulo.sp.gov.br

www.acessasp.sp.gov.br



secretaria de
GESTÃO PÚBLICA

